

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 29.09.2023 09:05:21  
Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания по выполнению практических работ  
по дисциплине «Современные тренды в индустрии гостеприимства»  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-  
курортным бизнесом»**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023

## 1. Пояснительная записка

Дисциплина «Современные тренды в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (27,0 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (40,5 часов) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно само практическое занятие (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Практическое занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре ТиГД.

При подготовке к занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане практических занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане практических занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

## 2. План практических занятий

### Практическое занятие № 1-2.

**Тема:** Предмет, методы и задачи дисциплины. Глобализация мировой индустрии гостеприимства

**Цель:** Познакомиться с процессом глобализации и ее влиянием на индустрию гостеприимства

**Организационная форма занятия:** собеседование

**Вопросы для обсуждения по теме 1:**

1. Предмет изучения, методы и задачи дисциплины.
2. Объект предмет дисциплины.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

**Вопросы для обсуждения по теме 2:**

1. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства и туризма.
2. Глобализация и централизация управления в индустрии гостеприимства.
3. Гостиничный и ресторанный сервис в условиях глобализации.
4. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта.

**Задание:** участие в игре для закрепления понятий «глобализация», «глобальные тренды», «глобальные процессы».

**Игра «Слово-импульс».** Количество участников: до 15 человек. Время проведения: 30—60 минут.

**Материальное обеспечение:** листы бумаги большого формата, фломастеры для каждого участника, листы бумаги большого формата для каждой малой группы.

**Ход игры:** Каждый участник пишет в центре своего листа заданное слово-импульс, связанное с определенной темой. Затем участники пишут вокруг этого слова все идеи, которые, на их взгляд, связаны с ним, располагая записи как лучи, идущие от центра. При этом классификация или иное упорядочивание идей не производится, задача состоит в том, чтобы набрать как можно большее количество ассоциаций с данным понятием. После этого участники подчеркивают 1—3 идеи, которые представляются им наиболее важными. Начинается общее обсуждение, каждый участник зачитывает подчеркнутые им слова. Эксперт записывает их на отдельном общем листе-плакате. После того, как всеми участниками будут названы важнейшие определения, возникшие в связи со словом-импульсом, группа проводит дискуссию по основным аспектам ассоциаций.

**Примечание.** Ассоциации никак не комментируются. Реакции «Это совсем не из нашей области!» подавляют фантазию участников. Напротив, такой вопрос, как: «В чем, по вашему, выражается связь этой ассоциации с нашей темой?» способствует появлению новых идей. Принципиально важно: появление любой идеи оправдано и заслуживает внимания.

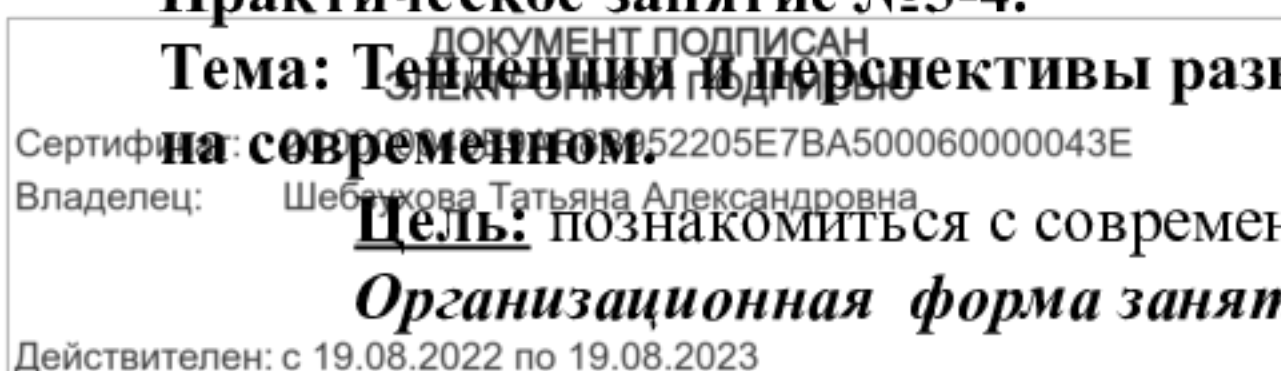
**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения, подготовиться к игре.

### Практическое занятие №3-4.

**Тема:** Тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса в России и регионах на современном этапе.

**Цель:** познакомиться с современными тенденциями в индустрии гостеприимства

**Организационная форма занятия:** собеседование.



**Вопросы для обсуждения:**

1. Состояние и тенденции развития гостиничного бизнеса в современной России.
2. Влияние процессов глобализации на индустрию гостеприимства и гостиничный бизнес в России.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

**Задание.** Подготовить сообщение и ответить на вопрос: Какая инновационная идея развития гостиничного бизнеса может быть внедрена в вашем регионе?

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

**Практическое занятие 5-6.**

**Тема: Информационные новейшие технологии в гостиничном бизнесе. Современное программное обеспечение бизнес-процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.**

**Цель:** Изучить информационные технологии и программное обеспечение в гостиничном бизнесе.

**Организационная форма занятия:** собеседование.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Автоматизация услуг с помощью искусственного интеллекта.
2. Интегрированные гостевые приложения.
3. Бесконтактное обслуживание. Автоматизация и цифровизация бизнес-процессов отеля.
4. PMS-системы и «облачные» платформы как инновационный способ взаимодействия с гостями.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

**Задание.** Подготовить групповой проект «Виртуальные туры и технологии дополненной реальности»

**Практическое занятие 7-8.**

**Тема: Зеленые технологии, инновации и лучшие практики в гостиничном бизнесе. Экологизация гостиничных и туристских услуг.**

**Цель:** Познакомиться с зелеными технологиями в гостиничном бизнесе

**Организационная форма занятия:** собеседование.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Эко-отели как пример «зеленых технологий».
2. Успешная практика эко-сертификации отелей.
3. Инновационные концепции «зеленых технологий» в гостиничном бизнесе.
4. Трансформация потребительских предпочтений и рост интереса к экологическим услугам.
5. Формирование туристской экологической культуры.

**Деловая игра «Мой эко-отель»**

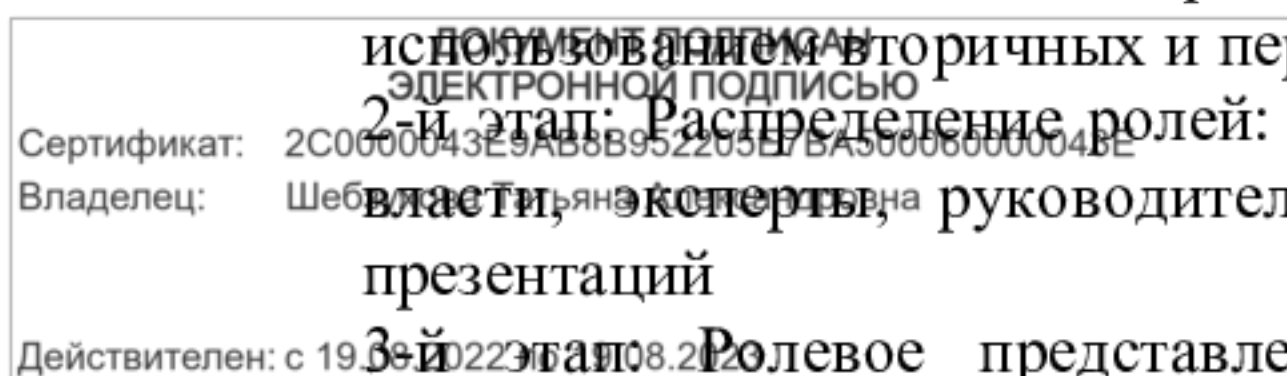
**Регламент:** Деловая игра проводится в 3 этапа и рассчитана на 3 час. аудиторных занятий и 1,5 час. самостоятельной работы.

**Структура игры:**

1-й этап: Самостоятельная работа: рассмотрение представленной информации с использованием вторичных и первичных данных.

2-й этап: Распределение ролей: экологи, туристы, представители государственной власти, эксперты, руководители предприятий. Сбор информации. Подготовка презентаций

3-й этап: Ролевое представление собранной информации с использованием



презентаций. Послеигровой анализ экспертов и членов жюри. Подведение итогов.

**Задание:** Подготовить эссе на тему: Цифровая трансформация и сквозные технологии в туризме.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

#### Практическое занятие 9-10.

**Тема:** Индивидуализация как современный брендинг и инструмент конкурентоспособности гостиничного предприятия.

**Цель:** Изучить возможности брендинга в гостиничном бизнесе.

**Организационная форма занятия:** собеседование

**Вопросы для обсуждения:**

1. Индивидуализация гостиничных услуг как мировая тенденция и брендинг предприятий
2. Инструменты повышения конкурентоспособности предприятия.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения,

**Задание.** Разработать бренд для гостиничных предприятий. Описать суть бренда.

#### Практическое занятие 11-12.

**Тема:** Управление человеческими ресурсами гостиничных предприятий и работа со стейкхолдерами и местным сообществом территории.

**Цель:** познакомиться с управлением человеческими ресурсами.

**Организационная форма занятия:** собеседование, деловая игра.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Человеческие ресурсы и их роль в устойчивом развитии сферы гостеприимства.
2. Стейкхолдеры в индустрии гостеприимства.
3. Синергетический эффект взаимодействия предприятий при кластерном подходе.
4. Формирование среды местного сообщества.
5. Максимизация положительного воздействия туризма на местное сообщество.

**Задание** Подготовьте сообщение и охарактеризуйте работу со стейкхолдерами и местным сообществом в вашем регионе. Приведите примеры.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения,

#### Практическое занятие 13-14.

**Тема:** Современные механизмы повышения качества обслуживания в индустрии гостеприимства

**Цель:** познакомиться с современными механизмами повышения качества»

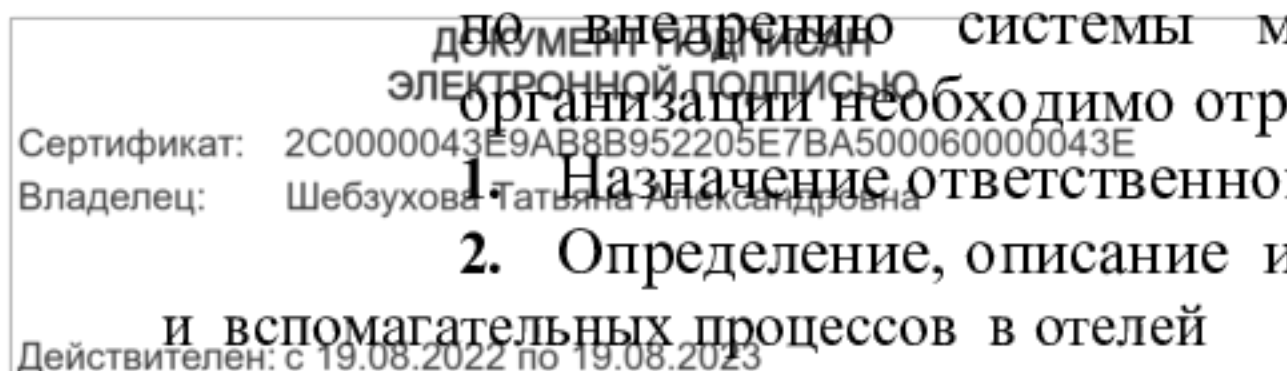
**Вопросы для обсуждения:**

1. Методы оценки качества обслуживания в индустрии гостеприимства
2. Мировые тенденции повышения качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
3. Качество гостиничного и туристского продукта и механизмы их обеспечения на современном этапе развития гостеприимства в России и регионах.

**Задание:** Составьте схему процесса разработки и реализации проекта внедрения системы менеджмента качества.

**Подготовка.** При составлении схемы процесса создания и реализации проекта по внедрению системы менеджмента качества (СМК) в туристической организации необходимо отразить следующие этапы:

1. Назначение ответственного менеджера;
2. Определение, описание и обеспечение взаимодействия основных и вспомогательных процессов в отелях



3. Определение основных характеристик процессов СМК.
4. Обучение персонала к внедрению СМК.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения,

### **Практическое занятие 15-16.**

**Тема: Опыт разработки и реализации инновационных гостиничных продуктов и услуг**

**Цель:** познакомиться с успешными практиками разработки и реализации инновационных гостиничных продуктов..

**Организационная форма занятия:** собеседование

**Вопросы для обсуждения:**

1. Опыт предприятий гостиничной индустрии по внедрению инновационных механизмов развития.
2. Современное состояние услуг анимационного сервиса и развлечений в регионах России.
3. Организация проектной деятельности по разработке новых гостиничных услуг и продуктов. Практики эффективной реализации инновационных дополнительных услуг в гостиничном бизнесе.

**Задание:** Обсудить подготовленную информацию об опыте создания гостиничного продукта в городах России.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения

### **Практическое занятие 17-18.**

**Тема: Проблемы и перспективы инвестирования в индустрии гостеприимства**

**Цель:** Изучить проблемы и перспективы инвестирования в индустрии гостеприимства .

**Организационная форма занятия:** собеседование

**Вопросы для обсуждения:**

1. Проблемы инвестирования в индустрии гостеприимства
2. Тенденции инвестирования в индустрии гостеприимства Стадии инвестиционного проекта.
3. Методы оценки инвестиционных проектов.
4. Перспективы инвестирования в индустрии гостеприимства на современном этапе.

**Задание:** Разработать инвестиционный проект « Новые маршруты – новые впечатления».

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения

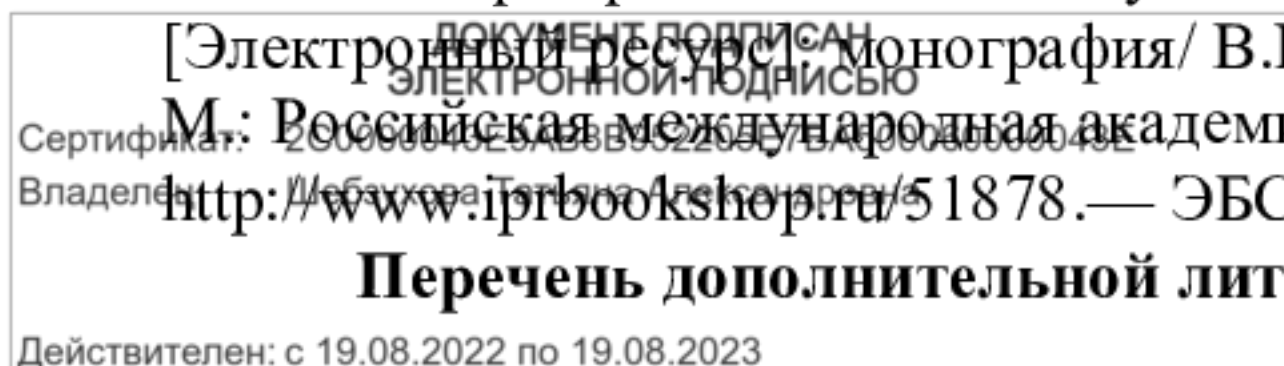
## **3. Список рекомендуемой литературы**

**Перечень основной литературы:**

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИД-ДАНА, 2016.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Формирование моделей устойчивого развития туризма на региональном уровне [Электронный ресурс]: монография/ В.Г. Гуляев [и др.].— Электрон. Текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2016.— 408 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51878>.— ЭБС «IPRbooks»

**Перечень дополнительной литературы:**



1.Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие для бакалавров / Т.В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 166 с. — 978-5-394-02710-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70852.html>

2.Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. — 2-е изд. — Ростов н/Д: Феникс, 2009. — 637 с.

3. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова.—М.:ФОРУМ,2011.—512с.

4. Управление проектом. Основы проектного управления : [учебник] / М.Л. Разу, А.М. Лялин, Т.М. Бронникова и др. ; под ред. М.Л. Разу ; Гос. ун-т управления. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2011. - 768 с.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания  
для обучающихся по организации и проведению  
самостоятельной работы  
по дисциплине «Современные тренды в индустрии гостеприимства»  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-  
курортным бизнесом»**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023

## Введение

Дисциплина «Современные тренды в индустрии гостеприимства» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (27,0 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (40,5 часов) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий. Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в теоретической, практической и научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области страноведения.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Современные тренды в индустрии гостеприимства» студенту бакалавриата необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Студенту бакалавриата необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Современные тренды в индустрии гостеприимства» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям студенту бакалавриата следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

|                                           |                                        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ |                                        |
| Сертификат:                               | 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E |
| Владелец:                                 | Шебзухова Татьяна Александровна        |
| Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023  |                                        |

## **1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Современные тренды в индустрии гостеприимства»**

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к практическим занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на практических занятиях.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на практических занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

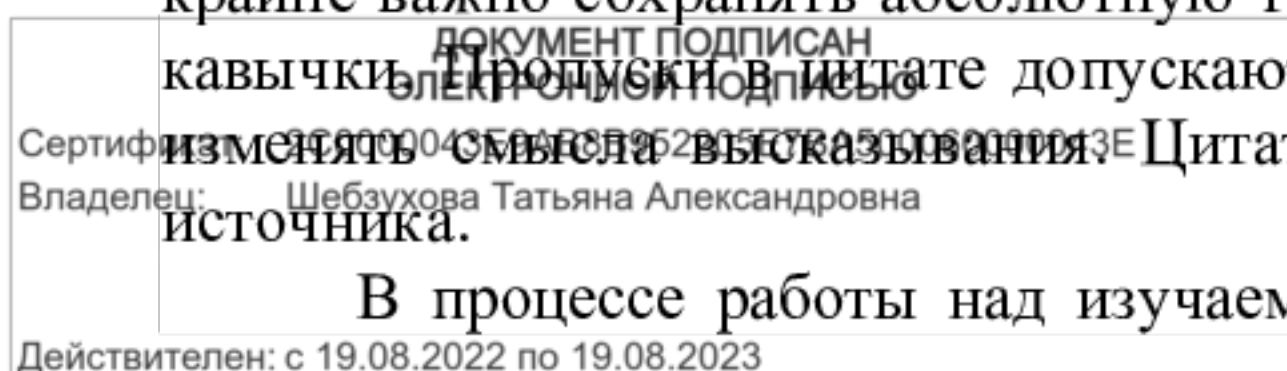
## **2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала**

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны

изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более



четкого выявлении структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

**Конспект** – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информации своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

**Текстуальный** состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

**Плановый** – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

**Свободный** конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

**Тематический конспект** – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

### Оформление конспекта

|                                          |                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сертификат<br>Владелец:                  | ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ<br>23.08.2023 00:43:59<br>Идентификатор: 8B93532385745000600101035<br>Шебзухова Татьяна Александровна |
| Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023 |                                                                                                                                                 |



библиографов.

*Самостоятельное выполнение заданий*

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему практические занятия, в установленные им сроки.

**Виды самостоятельной работы:** самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

**Подготовку к конспектированию литературы** следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект.

**Средства и технологии оценки:** собеседование.

#### **4. Методические указания по подготовке к экзамену**

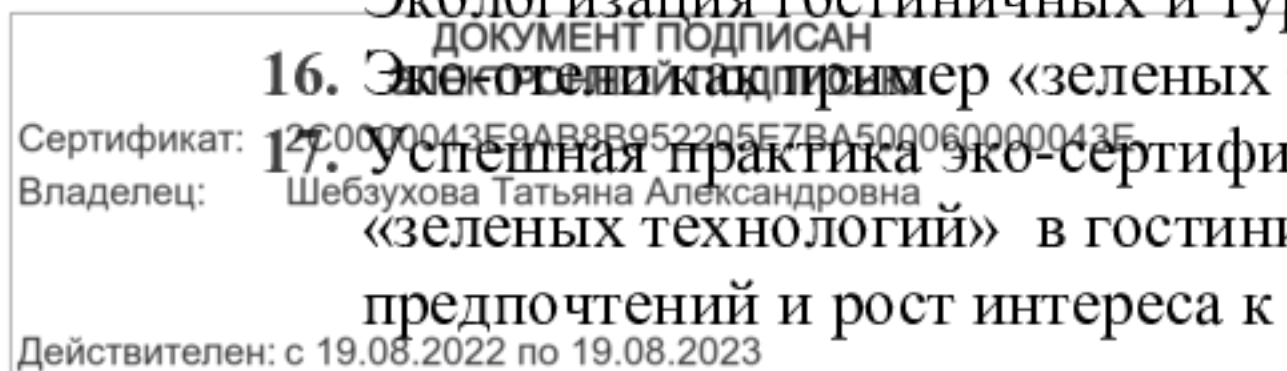
##### **Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности**

1. Глобализация мировой индустрии гостеприимства.
2. Сущность понятие "глобализация".
3. Процессы глобализации в мировой индустрии гостеприимства и туризма.
4. Глобализация и централизация управления в индустрии гостеприимства.
5. Гостиничный и ресторанный сервис в условиях глобализации.
6. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта.
7. Тенденции и перспективы развития гостиничного бизнеса в России и регионах на современном этапе.
8. Состояние и тенденции развития гостиничного бизнеса в современной России.
9. Влияние процессов глобализации на индустрию гостеприимства и гостиничный бизнес в России.
10. Информационные новейшие технологии в гостиничном бизнесе.
11. Современное программное обеспечение бизнес-процессов на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Автоматизация услуг с помощью искусственного интеллекта. Интегрированные гостевые приложения
13. PMS-системы и «облачные» платформы как инновационный способ взаимодействия с гостями.
14. Бесконтактное обслуживание. Автоматизация и цифровизация бизнес-процессов отеля
15. Зеленые технологии, инновации и лучшие практики в гостиничном бизнесе.

Экологизация гостиничных и туристских услуг.

##### **16. Эко-отели как пример «зеленых технологий».**

**17. Успешная практика эко-сертификации отелей.** Инновационные концепции «зеленых технологий» в гостиничном бизнесе. Трансформация потребительских предпочтений и рост интереса к экологическим услугам.



18. Формирование туристской экологической культуры.
19. Индивидуализация как современный брендинг и инструмент конкурентоспособности гостиничного предприятия
20. Современные механизмы повышения качества обслуживания в индустрии гостеприимства

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

*Оценка «хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

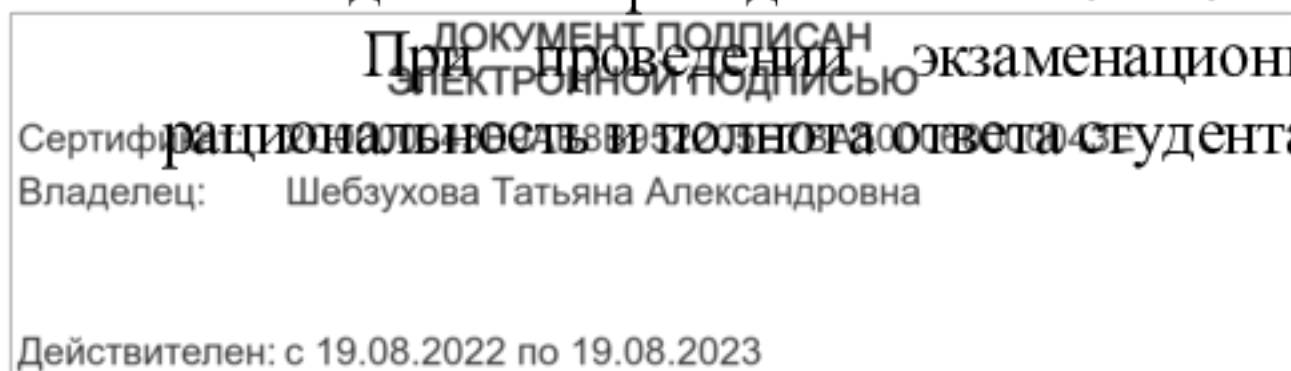
Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса, из них 2 вопроса базового уровня и 1 вопрос повышенного уровня. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных определений понятий в области методологии научных исследований, используемых для изучения индустрии гостеприимства, сущности социально-экономических процессов в деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками разработки экономических стратегий гостиничного предприятия на основе анализа научных концепций и посредством различных видов методов научных исследований, умение проводить анализ социально-экономических процессов в области гостиничной деятельности с применением методологии научных исследований.

Для подготовки по билету отводится 20-25 минут.

При подготовке к ответу студенту не может использоваться лекционные материалы и дополнительные источники литературы, однако, разрешается использовать калькулятор, при необходимости проведения вычислительных работ.

При проведении экзаменационной процедуры учитывается последовательность, рациональность и полнота ответа студента.



## 5. Список рекомендуемой литературы

### Перечень основной литературы:

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИД-ДАНА, 2016.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Формирование моделей устойчивого развития туризма на региональном уровне [Электронный ресурс]: монография/ В.Г. Гуляев [и др.].— Электрон. Текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2016.— 408 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51878>.— ЭБС «IPRbooks»

### Перечень дополнительной литературы:

1. Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие для бакалавров / Т.В. Муртузалиева, Т.П. Розанова, Э.В. Тарасенко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 166 с. — 978-5-394-02710-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70852.html>

2. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб. пособие] / Ю.Ф. Волков. — 2-е изд. — Ростов н/Д: Феникс, 2009. — 637 с.

3. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие / Е.Н. Кнышова Ю.М. Белозерова.—М.:ФОРУМ,2011.—512с.

4. Управление проектом. Основы проектного управления : [учебник] / М.Л. Разу, А.М. Лялин, Т.М. Бронникова и др. ; под ред. М.Л. Разу ; Гос. ун-т управления. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2011. - 768 с.

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;

2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;

3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023