

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухов Татiana Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 21.09.2023 09:19:13

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641281c8ef966f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ в г. Пятигорске

_____ Т. А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
(Электронный документ)

По дисциплине	Проектирование в гостиничном бизнесе
Направление	43.03.03 Гостиничное дело
подготовки	
Направленность	Гостиничная деятельность
(профиль)	
Квалификация	Бакалавр
выпускника	
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Предисловие

1. Фонды оценочных средств ориентированы на оценку достижения запланированных в образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе
2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации на основе рабочей программы дисциплины, в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки (шифр, наименование), утвержденной на заседании У М С СКФУ протокол № от «__»__г.
3. Разработчик (и) Рыкун Г.Н., профессор кафедры ТиГД
4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД протокол №__от «__»_ _____г.
5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой _____(наименование), Протокол №_от «__»_г.
6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель

декан Школы Кавказского

гостеприимства Семенова Е.А. зав.

кафедрой ТиГД Огаркова И.В.

доцент кафедры ТиГД Карташева О.А.

Экспертное заключение _____

«_ __»_ _____

_____ декан Школы Кавказского _____ гостеприимства Семенова Е.А. __зав.
кафедрой ТиГД Огаркова И.В.

_____ доцент кафедры ТиГД Карташева О.

7. Срок действия ФОС _____

**Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

По дисциплине
Направление подготовки
Профиль
Квалификация выпускника
Форма обучения
Учебный план

Проектирование в гостиничном бизнесе
43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность
Бакалавр
Очная
2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Модуль, раздел, тема	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
	Темы 1-14	текущий	устный	Вопросы для собеседования	12	12
	Темы 2-4	текущий	устный	Портфолио	5	5
	Тема 5	текущий	устный	Кейс-задача	2	2
	Темы 6-7	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола	5	5
	Темы 12-13	текущий	устный	Темы индивидуальных творческих проектов	5	5
	Тема 14	текущий	устный	Ролевая игра		
	Темы 1-14	промежуточный	письменный	Оценочные средства для курсовой работы	10	-
	Темы 1-14	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	30	15

Составитель _____ И.О. Фамилия

(подпись)

« _____ » 20 г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой ТиГД И.В.

Огаркова

«__» _____ 20 __г.

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Проектирование в гостиничном бизнесе»

Базовый уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать особенности, сущность и функции проектирования в гостиничной индустрии, нормативно-техническую базу проектирования.

1. Основы гостиничного проектирования: цель, задачи.
2. Проект: цель и ключевые признаки.
3. Туристско-рекреационные ресурсы и их роль в индустрии гостеприимства.
4. Государственные стандарты, нормативная документация проектирования.
5. Проектирование процессов обслуживания гостей.
6. Понятие, уровни, содержание и особенности гостиничных услуг.
7. Проектирование гостиничных услуг.
9. Гостиничный продукт и его уровни. Понятие инновационного гостиничного продукта.
10. Этапы процесса проектирования гостиничных продуктов и услуг.

...

Уметь,	разрабатывать проекты с целью создания новых видов гостиничных продуктов, осуществлять контроль над реализацией проекта; навыками проектирования гостиничного продукта, навыками анализа перспектив развития гостиничных услуг.
Владеть	1. Системы классификации и типологии гостиниц и рекреационных комплексов. 2. Бизнес-планирование как основа управления проектированием. 3. Типы бизнес-планов и их задачи. Разработка задания на проектирование гостиничного продукта. 4. Анализ факторов внешней среды гостиничного предприятия. 5. Анализ факторов внутренней среды гостиничного предприятия. 6. Разработка концепции формирования пакета гостиничных услуг. 7. Разработка ассортиментной концепции формирования гостиничных услуг. 8. Принципы проектирования организационной структуры управления гостиничного предприятия. 9. Проектирование системы управления персоналом. 10. Повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия. 11. Разработка системы управления качеством гостиничных услуг. 12. Классификационный критерий гостиниц и аналогичных средств размещения. 13. Международные гостиничные правила и их назначение. 14. Основные требования Правил предоставления гостиничных услуг. 15. Назначение финансового плана в структуре бизнес-проекта гостиничного предприятия. 16. Разработка программы повышения качества гостиничных услуг. 17. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. 18. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. 19. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения. 20. Функциональная структура и основные технологические связи в гостинице.

...

1. Критерии оценивания компетенций

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.

2. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 (20 ≤ S_{экз} ≤ 40), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения **экзамена** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Задания по вариантам повышенного уровня предполагают более глубокое и расширенное овладение учебным материалом. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30

минут. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами.

Максимальное количество баллов студент получает, если он владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Составитель _____ Г.Н. Рыкун
(подпись)

«__» _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____

«__» _____ 201__ г.

Вопросы для коллоквиумов

(собеседования)

по дисциплине «Проектирование в гостиничном бизнесе»

Базовый уровень

Тема 1-4.

1. Какое место занимает дисциплина «Проектирование гостиничной деятельности» в системе наук?

2. Туристско-рекреационные ресурсы как объекты исследования и проектирования.
3. Гостиничные ресурсы как объекты исследования и проектирования.

Тема 5-8.

1. Управление конфликтной ситуацией и способы ее разрешения.
2. Организационные формы управления проектом в гостиничном бизнесе.
3. Выбор организационной структуры управления.

Тема 9-11.

1. Особенности проектов в гостиничной деятельности.
2. Структура проекта и ее основные составляющие.
3. С какой целью выполняется проект?

Тема 12-14.

1. Назовите функции основных членов команды проекта.
2. Назовите и охарактеризуйте виды проектирования.
3. Какую роль играет мотивация при выполнении проекта.

Повышенный уровень

Тема 1-4.

1. В чем заключается междисциплинарность изучаемого курса?
2. Как называется за рубежом дисциплина проектирования?
3. В чем заключается научно-исследовательский характер дисциплины «Проектирование гостиничной деятельности»

Тема 5-8.

1. Преимущества и недостатки структур управления.
2. В чем преимущества и недостатки матричной структуры организации?
3. Что относится к окружению проекта?

Тема 9-11.

1. Каковы различия жизненного цикла проекта и инновации?
2. Какими могут быть типы проблемных ситуаций, на решение которых направлен проект?
3. Какие методы используются для анализа проблемных ситуаций, которые будут решаться в проекте?

Тема 12-14.

1. Для чего необходимо четкое разделение ответственности при выполнении проекта?
2. Как организационная структура может повлиять на конкурентоспособность гостиничного предприятия?
3. Дайте определение организационной структуры предприятия. Как она связана с организационной структурой управления предприятием?

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если даны обоснованные, логично выстроенные ответы, отражающие знание как основной, так и дополнительной литературы по рассматриваемым темам; показано владение научной терминологией, продемонстрировано умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответы недостаточно полно обоснованы, отражают знание основной литературы по вопросам рассматриваемых тем, показано владение отдельной научной терминологией. Объяснение и трактовка практических ситуаций поверхностны.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответы поверхностные, студент демонстрирует необходимый минимум знаний по рассматриваемым темам, показывает фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответы демонстрируют незнание или минимальное знание основной литературы по рассматриваемым темам, неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной позиции.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя ответы на вопросы, позволяющие осуществить контроль усвоения учебного материала по рассматриваемым темам.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции формирующие способность к анализу, синтезу, обобщению различных источников информации в рамках профессиональной деятельности. Задания по вариантам повышенного уровня предполагают более глубокое и расширенное овладение учебным и дополнительным материалом.

При проверке задания собеседования оцениваются:

- качество ответа (последовательность изложения, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия темы;
- уровень изучения основной и дополнительной литературы, предусмотренной программой;
- уровень раскрытия причинно-следственных связей;
- коммуникационная ориентация (культура речи, манера общения)

Оценочный лист

ФИО студента баллы	Качество ответа (вопросы базового уровня)			Уровень изучения основной литературы			Уровень раскрытия причинно-следственных связей			Коммуникационная ориентация			Качество ответа (вопросы повышенного уровня)			Общие баллы
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	

Составитель _____ Г.Н. Рыкун
(подпись)

«_ _» _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____

«__»

_____ 20 ____ г.

Темы сообщений

по дисциплине «Проектирование в гостиничном бизнесе»

Базовый уровень

1. Проектирование функциональной системы гостиничного предприятия.
2. Проектирование в региональной политике гостиничной индустрии региона.
3. Нормативно-техническая база проектирования гостиничной деятельности.
4. Системно-синергетический процесс проектирования в гостиничной деятельности.
5. Инновационный маркетинг в гостиничном бизнесе.

Повышенный уровень

1. Проектирование инновационных гостиничных услуг: проблемы и перспективы.
2. Моделирование «гостиницы будущего» в контексте развития курортного региона.
3. Проектирование зон рекреаций в отелях горнолыжных кластеров.
4. Проектирование рекреационных услуг для клиентов с особыми потребностями.
5. Инновационные подходы к проектированию гостиничного продукта в курортной дестинации.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется, если сообщение по заданной теме логично, отражает знания по рассматриваемым вопросам и владение научной терминологией. Студент демонстрирует умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, умение ясно строить устную речь.

Оценка «хорошо» выставляется, если сообщение по заданной теме недостаточно полно обосновано, но отражает знание по рассматриваемым вопросам и владение обучающегося научной терминологией. Объяснение и трактовка практических ситуаций поверхностны.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если сообщение поверхностное, обучающийся демонстрирует необходимый минимум знаний по рассматриваемому вопросу. Фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если сообщение демонстрируют незнание или минимальное знание по рассматриваемому вопросу. Неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, ясно строить устную речь.

2.Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя возможность проверки продукта самостоятельной работы обучающегося, представляющего собой краткое изложение в устном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

дескрипторы	минимальный ответ	изложенный, раскрытый ответ	законченный, полный ответ (базовый уровень)	образцовый, примерный, достойный подражания ответ (повышенный уровень)
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

Составитель

Г.Н.Рыкун

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции, характеризующиеся готовностью к проектированию гостиничной деятельности.

Задания по вариантам повышенного уровня предполагают более глубокое и расширенное овладение учебным и дополнительным материалом.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо подготовить устное сообщение по предлагаемым темам.

При проверке задания оцениваются: изложение мысли, логичность и последовательность, аргументацию (приведение убедительных фактов, наглядных примеров), изучение основной и дополнительной литературы, владение теоретическими основами проектирования.

Шкала оценивания
сообщения

(подпись)

«_ _» _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____

«__»

_____ 20 ____ г.

Темы индивидуальных творческих проектов

по дисциплине «Проектирование в гостиничном бизнесе»

Индивидуальные творческие задания (проекты):

Базовый уровень

1. Разработка инновационного проекта деятельности гостиничного предприятия (на конкретном примере).
2. Разработка программы формирования корпоративной ответственности (на конкретном примере).
3. Разработка модели гостиничных услуг для семейного отдыха (на конкретном примере).
4. Разработка проекта дополнительных гостиничных услуг в отелях курорта.
5. Разработка досуговой программы для различных средств размещения (по выбору).

Повышенный уровень

1. Разработка программы повышения качества гостиничных услуг.
2. Разработка проекта оздоровительных услуг для различных средств размещения курортного региона (по выбору).
3. Разработка проекта туристско-рекреационных услуг в отелях КМВ.
4. Разработка программы рестиваля для гостиничного предприятия.
5. Разработка проекта формирования конкурентоспособной стратегии для различных средств размещения (по выбору).

1. Критерии оценивания компетенций

Критерии оценки работы студента: творческий потенциал, стиль, поиск решения, аргументирование, объяснение, владение основами проектирования, владения технологиями презентации.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено творчески, идея проекта оригинальна. Продemonстрировано уверенное владение основами проектирования. Работа целостна, креативна, актуальна, обладает элементами новизны.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено частично, продемонстрировано слабое владение основами проектирования. Работа не целостна, идея неоригинальна, заимствована, фрагментарна и незакончена.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя проверку качественного овладения содержанием изученного материала дисциплины и сложными интеллектуальными умениями: применяют знания в воображаемых, проектируемых ситуациях.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции характеризующиеся готовностью к проектированию гостиничной деятельности.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо разработать идею проекта и представить презентацию проекта. При подготовке к презентации студенту предоставляется право пользования техническими средствами. При проверке задания, оценивается применение на практике основ проектирования.

Шкала оценивания творческого задания (проекта)

дескриптор ы	минимальный ответ	изложенный, раскрытый ответ	законченный, полный ответ	образцовый, примерный, достойный подражания ответ
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представлен ие презентация	Представляемая информация не логически не связана. Не на непоследователь на. ые термины	Представляемая информация не систематизирова на и/или использованы Профессиональн Использован единичный профессиональн ый термин	Представляемая информация не систематизирова на и последовательна . Использовано более двух профессиональн ых терминов	Представляемая информация систематизирова на, последовательна и логически связана. Использовано более пяти профессиональн ых терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point . частично. 3-4 Больше 4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point Power Больше 4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Ответы на вопросы	Только ответы элементарные полные вопросы	Ответы на на вопросы и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с при- видением примеров и/или пояс- нений	Ответы на вопросы полные с аргументировани ем и высказыванием собственного мнения к проблеме

Критерии оценки презентации проекта

Ф.И. разработчика проекта проекта количество баллов	Максимальное	Замечания	Баллы
Оформление			
1.Титульный слайд	5		
2.Дизайн слайда	10		
3.Дополнительные 5 PowerPoint(смена слайдов, звук, графики)	эффекты		
Содержание			
1. Логика изложения	10	(подпись)	
2. Новизна и креативность	10	«_ __»_20	г.
3. Актуальность	10	МИНИСТЕРСТВО	НАУКИ И
4. Наличие бизнес-плана	10	ВЫСШЕГО	
5. Проектное решение	10	ОБРАЗОВАНИЯ	
Организация		РОССИЙСКОЙ	
1. Структурированность текста	5	ФЕДЕРАЦИИ	
2. Логическая последовательность слайдов	5	Федеральное	автономное
3. Правильность и точность речи во время защиты проекта	10	государственное	учреждение
4. Умение отстаивать свою точку зрения	10	образовательное	образования
Общие баллы	100	высшего	
		«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ	
		ФЕДЕРАЛЬНЫЙ	
		УНИВЕРСИТЕТ»	институт
		Пятигорский	
		(филиал) СКФУ	
		УТВЕРЖДАЮ:	
		Зав. кафедрой	

«_ __»_20 г.

Составитель Г.Н.Рыкун Оценочные средства для курсовой работы

По дисциплине «Проектирование в гостиничном бизнесе»

1. Примерная тематика курсовых работ

Направление	Примерная тематика деятельности
научно-исследовательское	1. Разработка бизнес-плана инновационных гостиничных услуг для различных средств размещения в курортном регионе (по выбору: отелей, moteley, кемпингов, пансионатов и т.д.). 2. Разработка корпоративных программ совершенствования качества работы служб и отделов гостиничных предприятий (на примере конкретной гостиницы). 3. Моделирование программы повышения качества гостиничных услуг для различных средств размещения в курортном регионе. 4. Использование маркетинговых инструментов в проектировании гостиничной деятельности. 5. Проектирование рекреационных зон в гостиницах и других средствах размещения. 6. Проектирование инновационных SPA-услуг в гостиничных комплексах. 7. Проектирование и разработка анимационной детской программы для гостиничных предприятий. 8. Проектирование инновационных программ оздоровления и отдыха для отелей горнолыжного курорта. 9. Разработка инновационной программы сотрудничества санаторно-курортных предприятий с турфирмами. 10. Разработка научно-исследовательских кейсов для создания конкурентоспособных проектов в гостиничной деятельности.

1. Структура работы утверждается на заседании кафедры ТиГД; количество разделов в курсовой работе определяется кафедрой. Структура едина для всех студентов и определена в методическом пособии.

Раздел 1 Теоретико-методологические основы гостиничного проектирования

Уровень обученности	Формулировка задания	Контролируемые компетенции или их части
---------------------	----------------------	---

Знать: теоретические основы и понятийный аппарат проектирования гостиничного бизнеса;	Задание 1. Обосновать проблему, актуальность темы, ее новизну, указывать цель и задачи, дать определение объекту, предмету исследования работы.	Общекультурные компетенции	Профессиональные компетенции ППК-1
	Задание 2. Раскрыть основные понятия и термины, произвести ограничение многозначности используемых понятий и терминов в работе с помощью процесса определения понятия; определить характерные черты, значение и роль проектирования как вида гостиничной деятельности объекта изучения		
Уметь применять на документах, практике регламентирующими правовые и гостиничную деятельность. нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	Задание 1. Ознакомиться с нормативными документами, практике		
	Задание 2. Проанализировать нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность вообще и конкретного предприятия, на базе которого проводилась практика.		
Владеть	Задание 1 Задание 2		

Графический материал (при необходимости) _____

Раздел 2 Практико-ориентированное исследование развития гостиничной индустрии в России и регионах

Уровень обученности	Формулировка задания	Контролируемые компетенции или их части	
		Общекультурные компетенции	Профессиональные компетенции
Знать:	Задание 1. Определить методы и методику и методы проектирования в гостиничном бизнесе; нормативно-техническую базу гостиничного проектирования;		ППК-2
	Задание 2 Дать анализ нормативным документам гостиничного предприятия		ППК-2
Уметь	Задание 1 Дать анализ технологическим процессам гостиничного предприятия		ППК-2
	Задание 2 анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций на рынке гостиничного бизнеса;		

Владеть	Задание n	ППК-
	Задание 1	2
	Составить SWOT- анализ гостиничной деятельности (на конкретном отеле)	
Навыками применения	Задание 2	
теоретических перспектив	Определить риски и	
знаний на деятельности	практике	
	Задание n	

Графический материал (при необходимости) _____

Раздел 3

Уровень обученности	Формулировка задания	Контролируемые компетенции или их части	
		Общекультурные компетенции	Профессиональные компетенции
Знать	Задание 1 Разработать проект с целью усовершенствования гостиничной деятельности		ППК- 2
	Задание 2		
	Задание n		
Уметь	Задание 1 Задание 2 Составить бизнес-план проекта		
	Задание 2		
	Задание n		
Владеть	Задание 1 Дать рекомендации по внедрению проекта		
	Задание 2		
	Задание n		

Графический материал (при необходимости) _____

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если курсовая работа выполнена в срок, в полном объеме и на высоком уровне. При защите и написании работы студент продемонстрировал выше перечисленные знания, умения и навыки. Тема, заявленная в работе, раскрыта полностью, все выводы подтверждены материалами исследования, прослеживается авторская позиция. Отзыв руководителя положительный.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если курсовая работа выполнена в срок, в полном объеме, но с незначительными замечаниями. При защите и написании работы студент продемонстрировал выше перечисленные знания, умения и навыки. Тема, заявленная в работе, раскрыта, но выводы носят поверхностный характер, практические материалы обработаны не полностью. Отзыв руководителя положительный.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если курсовая работа выполнена в срок, но тема раскрыта не полностью с допущением просчетов и ошибок, выводы сделаны поверхностные. При защите и написании продемонстрированы слабые аналитические способности и навыки работы с теоретическими источниками. Отзыв руководителя с замечаниями.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил курсовую работу или выполнил с грубыми нарушениями требований, не раскрыл заявленную тему, не выполнил практической части работы. Отзыв руководителя отрицательный.

2. Описание шкалы оценивания

Максимальная сумма баллов по **курсовой работе(проекту)** устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия осуществляется в соответствии Положением о выполнении и защите курсовых работ (проектов) в СКФУ.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить профессиональные компетенции.

Для выполнения курсовой работы (проекта) по дисциплине необходимо ознакомиться с методическими указаниями по написанию курсовой работы.

По итогам защиты выставляется окончательная оценка курсовой работы.

При определении оценки работы учитывается:

- уровень теоретической и практической подготовки студента;
- правильность и полнота ответов на поставленные вопросы;
- качество представленного иллюстративного материала;
- умение излагать суть своей работы;

- способность аргументировать и отстаивать собственную точку зрения, вести научную дискуссию, правильно реагировать на замечания.

Результаты защиты курсовой работы, согласно действующему Положению о текущем контроле и промежуточной аттестации в СКФУ, оцениваются дифференцированной отметкой по пятибалльной системе. Оценка курсовой работы заносится в зачетную книжку студента и зачетно-экзаменационную ведомость.

Составитель _____ И.О. Фамилия
(подпись)

«_» _____ 20 г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) в г. Пятигорске

Зав. кафедрой ТиГД

_____ И.В. Огаркова

«_» _____ 20 ____г.

КЕЙС-ЗАДАЧА

по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности»

Место кейса в структуре учебной дисциплины. Кейс (учебная ситуация), позволяет соединить теорию с практикой, повысить познавательный интерес к изучаемой дисциплине, способствует развитию исследовательских, коммуникативных и творческих навыков принятия решений, Кейсу отводится место в структуре дисциплины в темах, основанных на проблемно-ситуационном анализе.

Сюжет: описание сути ситуации (информация).

Информация, позволяющая понять развитие событий: Ситуация на рынке гостиничных услуг г. Москвы в 2020 г. **Оценка рыночной конъюнктуры.**

Тенденции в политической и экономической жизни России способствовали тому, что интересы иностранных деловых кругов в значительной степени сместились от центра к регионам России.

Поскольку спрос на услуги отелей находится в прямой зависимости от внешнеэкономической деятельности иностранных фирм на российском рынке, то стала четко прослеживаться тенденция к снижению его заполняемости. В меньшей степени этот процесс затронул спрос на квартиры для долговременного проживания и офисы. По данным

фирм-посредников, функционирующих на московском рынке недвижимости, сохраняется спрос на оборудованные и необорудованные офисы. Правда, возрастает предложение частных квартир, но и этот источник пока не может удовлетворить спрос.

Однако не следует рассчитывать на то, что этот сектор рынка остался не замеченным конкурентами, например 330-квартирный «Парк Плейс», располагающий всей необходимой инфраструктурой и отличной системой безопасности.

Ведущая роль в гостиничных услугах принадлежит гостиничным комплексам: «Аэростар», «Славянская-Рэдиссон», «Пекин», «Балчуг-Кемпински», «Метрополь» и др., благодаря использованию достижений современного западного менеджмента при подборе и подготовке кадров, повышению качества обслуживания, методам материального стимулирования персонала, рекламной и маркетинговой деятельности. Эти гостиницы оказывают услуги на более высоком уровне при сравнимых ценах, что находит отражение в показателях их работы. Исследование показало, что в прошлом году средняя загрузка этих гостиниц составляла 70—85%. Все отели с иностранным участием пользуются в первую очередь бронированием по своей сети отелей, а также авиа-бронированием благодаря услугам своих учредителей — авиакомпаний.

Прослеживается четкая тенденция к росту конкуренции в гостиничном бизнесе.

Загрузка номерного фонда в большой степени связана с перечнем предлагаемых услуг и их качеством, уровнем цен на номера. Все обследованные гостиницы Москвы имеют разные показатели средней годовой загрузки. Это объясняется в основном ценой номера, длительностью присутствия на рынке, категорией принимаемых гостей и, конечно, активностью и целенаправленностью поиска клиентов.

Во всех отелях, имеющих оздоровительные комплексы. Все отели с иностранным участием имеют компьютеризированную систему единого счета, т.е. все счета оперативно поступают на стойку приема и формируют окончательный счет, оплачиваемый клиентом при выезде. В барах, кафе, ресторанах принимают в оплату только кредитную карту, чтобы устранить платеж наличными.

Во всех обследованных отелях имеются бизнес-центры, обеспечивающие проживающим такие услуги, как факсимильная связь, телексная связь, фотокопирование, машинопись, перевод, пользование компьютером. Эти услуги пользуются значительным спросом.

Все отели Москвы высшей категории имеют определенные площади, предназначенные для проведения массовых мероприятий типа конгрессов, симпозиумов, семинаров, переговоров и презентаций, одновременно с ресторанными услугами и предоставлением полного набора технических средств.

Анализ деятельности ведущих гостиничных комплексов Москвы позволяет сделать вывод о расширении спектра предоставляемых клиентам услуг. Помимо традиционных, обязательным стал еще целый ряд услуг: оздоровительные комплексы, бизнес-центры, проведение массовых мероприятий.

Для отеля высшей категории коэффициент количества персонала на один номер находится в пределах 1,4—1,7. Во всех отелях при наборе персонала проводится обучение профессиональным навыкам в соответствии с требованиями менеджеров. В отелях все сотрудники отеля имеют бесплатный обед в день работы. Все сотрудники имеют фирменную одежду, нагрудный знак со своим именем, перемещаться они могут только в своей рабочей зоне. Перемещения по отелям разрешаются только по служебным лифтам и лестницам.

Несмотря на рост предложений со стороны отелей, увеличивается конкуренция со стороны частного сектора, новых гостиничных комплексов. Эксперты считают, что в ближайшее время сохранится устойчивый спрос на услуги четырех - трехзвездочных гостиниц, однако при условии политической и экономической стабилизации в России.

Сравнительные цены на номера в отелях в 2017 г.

№ пп	Отель	Прейскурантная цена стандартного двухместного номера, руб	Прейскурантная цена номера с завтраком, руб
1	«Отель»	3500	4000
2	«Редиссон»	7080	7500
3	«Пекин»	5500	6000
4	«Кемпински»	18550	19000
5	«Метрополь»	9260	9800
6	«Шенонсо»	6595	7050

Анализ деятельности «Отеля».

В 2020 г. обозначилась тенденция падения объемов реализации работ и услуг. Это связано с ухудшением конъюнктуры рынка, введением новых налогов и снижением спроса на услуги отеля. Контрольный показатель реализации был выполнен на 82% и составил 9 млрд.руб. Размер валовой прибыли составил 11 млрд.руб. Фактические расходы по себестоимости составили 30 млрд. руб., что составляет 140% к запланированному уровню. Дебиторская задолженность 3,5 млрд.руб.

В настоящее время отель имеет ряд конкурентных преимуществ на рынке, связанных с длительностью пребывания на нем, определенным опытом работы, достаточно квалифицированными кадрами и известностью торговой марки. Однако низкий уровень услуг по сравнению с вновь появившимися на рынке конкурентами привел к снижению его доли на рынке и падению загрузки. Рентабельной можно считать 70%-ную загрузку отеля. Однако этот важнейший показатель в прошлом году снизился до 47%.

По данным опроса, проводившегося среди клиентов «Отеля», значительные нарекания вызывает состояние подъездных путей к зданию, сложности со стоянкой и парковкой личных автомашин. Отсутствие представителей администрации в приемном холле и изобилие прочего обслуживающего персонала, непосредственно не связанного с обслуживанием гостей, создают суету и неразбериху. Не нравится иностранным клиентам и снисходительно-ленивое отношение к ним работников гостиницы и официантов. По мнению специалистов-дизайнеров, стойка портье не отвечает требованиям моды, а обилие световой рекламы в приемном холле выглядит очень навязчиво.

Сравнивая уровень цен московских гостиниц, можно сделать вывод, что цены «Отеля» находятся на уровне аналогичных, например отеля «Аэростар»

В настоящее время размещение рекламы носит спонтанный и хаотичный характер. Львиная доля затрат приходится на рекламно-полиграфические работы. Необоснованно большими тиражами издаются буклеты, проспекты, листовки, ориентированные на клиентов «Отеля». Слабо осуществляется контроль за деятельностью агентских фирм по рекламе, недостаточно используются возможности участия в международных выставках,

ярмарках, конгрессах, посвященных международному деловому туризму. **Рыночная стратегия.**

Бизнес-план должен быть направлен на преодоление тенденции падения объемов реализации работ и услуг, что связано с ухудшением конъюнктуры рынка, введением новых налогов и снижением спроса на услуги «Отеля». Контрольный показатель реализации определен 32 млрд.руб. Прогнозируемый размер валовой прибыли 21,7 млрд руб. Эти цены должны быть достигнуты за счет средств, выделяемых на стимулирование реализации, в том числе на рекламу 190 млн.руб., что составит 1% от запланированного уровня продаж.

«Отель» располагает значительными материальными и кадровыми ресурсами. Все эти ресурсы должны быть направлены на достижение запланированной рентабельности, уровня услуг, доли на данном сегменте рынка¹.

Задание 1. Внимательно прочитайте текст информации и ответьте на вопросы, которые помогут проанализировать деятельность московской гостиницы «Отель». Перед анализом кейса необходимо ответить на следующие вопросы по теоретическому курсу: 1. В чем различие между первичной и вторичной информацией? 2. Каковы преимущества и недостатки каждого из этих видов информации? Ответы на эти вопросы помогут сделать анализ более насыщенным. При выполнении заданий рекомендуем придерживаться последовательности, предложенной в кейсе:

№ п/п	Уровень	
	Базовый	Повышенный
1.	Проанализируйте деятельность «Отеля» :	Проанализируйте финансовую деятельность «Отеля» :
	- SWOT- анализ деятельности «Отеля». - Какие маркетинговые стратегии целесообразно использовать «Отелю» в своей деятельности?	- анализ рентабельности (cost-benefit analysis) помогает определить, достаточен ли уровень получаемых доходов для того, чтобы покрыть издержки. Используя модель рентабельности, изучите все потенциальные затраты и сравните с доходами.

¹ В качестве потенциальных клиентов рассматриваются деловые люди и их семьи.

2	Анализ деятельности конкурентов «Отеля»: Какие источники вторичной информации может использовать «Отель» для сбора информации о конкурентах? Какова эта информация? Какие возможные маркетинговые действия «Отеля» может повлечь за собой анализ этой информации?	Анализ деятельности конкурентов «Отеля»: Используя информацию о конкурентах «Отеля» определите: а) отличительные конкурентные преимущества «Отеля»; б) способы использования этих преимуществ. Какую анкету следует подготовить для сбора первичной информации о существующих клиентах? Какие вопросы могут быть включены в анкету? Какие действия может предпринять отель, получив ответы на каждый из вопросов анкеты?
3	Используя информацию о конкурентах, определите: отличительные конкурентные преимущества «Отеля» - способы использования этих преимуществ. - способы улучшения качества услуг.	Используя информацию о конкурентах, смоделируйте стратегию позиционирования «Отеля» Какие проекты могут разрабатываться с целью выработки новой позиции отеля? Какие мероприятия может провести «Отель» для улучшения показателя лояльности (приверженности) клиентов?

Задание 2. Группами по 5-6 человек собрать информацию о деятельности регионального гостиничного предприятия, разработать структурированное текстовое описание его деятельности с указанием использованных источников информации, а также мини-презентацию (Базовый уровень). Провести сравнительный анализ конкурентных преимуществ с «Отелем» (Повышенный уровень).

Этапы работы с кейсом:

1. Знакомство с ситуацией, ее особенностями.
2. Выделение основной проблемы.
3. Проведение расчетов и анализа.
4. Предложение одного или нескольких вариантов решения задачи.
5. Обсуждение и анализ последствий принятия решения.
6. Оценка принятия решения.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если даны обоснованные, логично выстроенные ответы, отражающие знание как основной, так и дополнительной литературы по рассматриваемой проблеме; показано владение научной терминологией, продемонстрировано умение использовать теоретические знания при анализе проблемной ситуации и способность принимать ответственные решения.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответы недостаточно полно обоснованы, отражают знание основной литературы по вопросам рассматриваемой проблемы, показано владение отдельной научной терминологией. Объяснение и трактовка практических ситуаций поверхностны.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответы поверхностные, студент демонстрирует необходимый минимум знаний по рассматриваемой проблеме, показывает фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответы демонстрируют незнание или минимальное знание основной литературы по рассматриваемой проблеме, неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной позиции.

2.Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя анализ проблемной ситуации, принятие решений, позволяющие осуществить контроль усвоения учебного материала по рассматриваемым темам.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции, формирующие способность к анализу, синтезу, обобщению различных источников информации в рамках профессиональной деятельности. Задания по вариантам повышенного уровня предполагают более глубокое и расширенное овладение учебным и дополнительным материалом.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо решить проблему-

задачу и подготовить устный ответ по предлагаемым вопросам. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами, статистическими данными и т.д.

При проверке задания собеседования оцениваются:

- качество ответа (последовательность изложения, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия темы;
- уровень изучения основной и дополнительной литературы, предусмотренной программой;
- уровень раскрытия причинно-следственных связей;
- коммуникационная ориентация (культура речи, манера общения)
- способность принимать ответственные решения.

Лист оценивания собеседования

ФИО студента	Понимание проблемы ситуации (базовой части)	Выбор принимаемого решения	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути принимаемого решения	Понимание проблемы ситуации (повышенный уровень)
	баллы	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ / Г.Н.Рыкун

«__» _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Зав. кафедрой ТиГД

_____ И.В. Огаркова

«__» _____ 20__ г.

РОЛЕВАЯ ИГРА

Тема: Реклама в комплексе маркетинга. Территориальный брэндинг. Региональная система продвижения гостиничного продукта.

Проблема: Состоянии информационного рынка рекреационных услуг дестинации – какие пробелы существуют в массиве публикаций; насколько имеющаяся рекреационная информация доступна рядовому потребителю; сможет ли потребитель рекреационных услуг на основании реально циркулирующей информации выбрать ваш регион в качестве места для отдыха в предстоящем сезоне; какова возможность внедрения европейского опыта организации маркетинга гостеприимства, частно-государственного партнерства на региональном уровне.

Концепция игры: Интерактивное занятие - ролевая игра с использованием метода «Шесть шляп мышления» Э. де Боно с целью разобраться в сути европейского опыта маркетинга дестинации. Практическое занятие в рамках указанной технологии основано на совместной деятельности в малых группах (шесть групп). Основой технологии является групповой метод обучения с элементами дискуссии и игры, позволяющей включить в себя и фактор познавательного интереса, и фактор состязательности, который выступает как эффективный мотивационный механизм мыслительной активности обучаемых, и фактор саморазвития. **Роли:**

А) «Белая шляпа»: Режим работы в белой шляпе требует беспристрастности и объективности, он исключает «личные соображения». Белая шляпа используется для того, чтобы направить внимание на информацию. В этом режиме мышления нас интересуют только факты. Мы задаемся вопросами о том, что мы уже знаем, какая еще информация нам необходима и как нам ее получить. Белая шляпа учит работать только с конкретными фактами, цифрами, событиями.

Б) «Красная шляпа»: Обязанность мышления в красной шляпе состоит в том, чтобы выделить эмоции, и в процессе принятия решения учитывать их воздействие, потому что укрыться от их влияния невозможно: эмоции, чувства, предчувствия, интуиция обладают удивительной проникающей способностью и представляют из себя реальную силу.

Красная шляпа дает возможность увидеть событие, явление, проблему в ярких эмоциональных красках.

В) «Черная шляпа». Главное достоинство мышления в черной шляпе состоит в том, что надевающие ее люди проводят четкую границу между отрицанием, выстроенном на эмоциях, и отрицанием, построенном на основе неумолимых фактов. Все приводимые доводы должны выглядеть обоснованно. Черная шляпа позволяет дать волю критическим оценкам, опасениям и осторожности. Она защищает от безрассудных и непродуманных действий, указывает на возможные риски и подводные камни.

Г) «Желтая шляпа». Основная задача мышления в желтой шляпе заключается в обнаружении положительных моментов и их логическом обосновании. Желтая шляпа требует переключить свое внимание на поиск достоинств, преимуществ и позитивных

сторон рассматриваемой идеи. Желтая шляпа помогает раскрыть ресурсы, положительные стороны ситуации; увидеть «плюсы» ситуации, явления, проблемы.

Д) «Зеленая шляпа». Работа - «творчество», креативный подход рассмотрения проблемы. Зеленая шляпа актуализирует творческое мышление человека, позволяет осуществлять нестандартный подход к решению задачи, искать новые способы и приемы.

Е) «Синяя шляпа». Важная функция - объединение, обобщение всей информации, что была накоплена в процессе обсуждения, и на этой основе планирование, определение направлений последующих действий. Синяя шляпа помогает находить смысл в том, что изучается, продуктивно управлять процессом мышления, обобщать накопленный опыт, вписывать проблему в контекст глобальных событий в экономике, политике, мироустройстве.

Ожидаемый (е) результат (ы):

понимать:

- особенности маркетинга дестинации за рубежом; знать: понятия и определения по теме; уметь:
- использовать знания и умения в практической деятельности, демонстрируя опыт самостоятельной учебной деятельности;
- выступать публично, давать оценку и выражать свое отношение к изученному материалу владеть:
- навыками отбирать основную, важную информацию от второстепенной; - навыками продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывая позиции друг друга;
- навыками создать таблицы, схемы, коллажи, демонстрирующие и доказывающие точку зрения;

Примерные задания группам:

Роль	Уровень	
	Базовый	Повышенный
А) «Белая шляпа»	Работа с информационным материалом и источниками, представленными в папках по заданию. Используя информацию из документов, изложить суть проведенной работы.	Работа с информационным материалом, представленными в папках по заданию. Используя самостоятельно изученную дополнительную информацию, провести анализ материала..

Б) «Красная шляпа»	Работа с тем же материалом, представленном в папках по заданию. Объяснить точку зрения: какие эмоции и чувства вызывает информация. Изложить суть проведенной работы.	Работа с тем же материалом, представленном в папках и дополнительной информацией по заданию: какие эмоции и чувства вызывает информация. Изложить суть проведенной работы в форме эссе.
В) «Черная шляпа».	Изучив материал, группе необходимо выявить проблемы в организации маркетинга дестинации. В доказательство точки зрения необходимо привести составленный SWOT-анализ	Изучив материал, группе необходимо выявить проблемы, риски в организации маркетинга курортной дестинации в регионах. Объяснить точки зрения, опираясь на зарубежный опыт.
Г) «Желтая шляпа».	Познакомившись с материалом, представленном в папках, необходимо отметить положительные результаты организации отдыха, доступности дестинации. Сформулировать и представить свою точку зрения, используя статистику.	Познакомившись с материалом, представленном в папках, необходимо отметить положительные результаты организации отдыха в региональной дестинации. Сформулировать и представить свою точку зрения, используя статистику.
Д) «Зеленая шляпа».	Изучив материал, отражающий маркетинговую политику индустрии гостеприимства в Италии, группе необходимо представить ее в виде модели, схем, таблиц.	Изучив материал, маркетинговую политику индустрии гостеприимства, группе необходимо разработать мини-проект в виде презентации
Е) «Синяя шляпа».	Группа, изучив материал выслушав всех участников, обобщает и подводит итог.	Группа обобщает и анализирует полученную информацию, оценивает работу каждой творческой группы, обосновывает свое мнение

Критерии оценивания компетенций*

- оценка «отлично» выставляется, если даны обоснованные, логично выстроенные ответы, отражающие знание обучающегося как основной, так и дополнительной литературы по данной дисциплине; владение обучающегося научной терминологией.

Обучающийся демонстрирует умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении ситуаций;

- оценка «хорошо» выставляется, если ответы недостаточно полно обоснованы, отражают знание обучающегося основной литературы по дисциплине, владение обучающегося научной терминологией. Объяснение и трактовка ситуаций поверхностны;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если ответы поверхностные, обучающийся демонстрирует необходимый минимум знаний по дисциплине. Фрагментарное

использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если ответы демонстрируют незнание или минимальное знание обучающимся основной литературы по дисциплине. Неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной позиции.

** в соответствии с результатами освоения дисциплины: знать, уметь, владеть*

Описание шкалы оценивания

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения ролевой игры:

Введение в игру: Выбор дестинации. Оценка рекреационной информации, доступной рядовому потребителю и необходимой для принятия решений о ежегодном отдыхе. Возможность внедрения европейского опыта организации маркетинга гостеприимства, частно-государственного партнерства. Задачи, которые необходимо решить, для того чтобы дестинация была привлекательной для туристов.

Для эффективности работы необходимо разделить студентов на шесть творческих групп по цвету шляп. Работая с материалом, представленном в папках, студенты проводят анализ маркетинга дестинации, ее рекламы, предложений. Перед студентами ставятся задачи

- изучить предложенную информацию;

- представить результаты своей работы перед аудиторией (каждая группа работает только в рамках своего «шляпомышления», инструкции для работы каждой группы имеются в раздаточном материале).

- представить информацию в виде таблицы, схемы, коллажа или презентации.

Для подготовки к игре необходимо: подготовить раздаточный материал: инструкции для работы каждой группы, информацию по рассматриваемому вопросу, определить время выполнения на подготовку:

Каждый этап-раунд длится:

10 мин. - работа в группах по изучению, обобщению и анализу полученной информации;

5 мин - выступление каждой группы;

5 мин. - обсуждение выступления, мини-дискуссии между группами; 15

мин.- общая дискуссия по теме. 5 мин. - рефлексия.

Вопросы рефлексии: Какую цель занятия ставили? Достигло ли занятие своих целей? Каких результатов достигли? Что было наиболее удачным на сегодняшнем занятии? Что было полезно? Что бы изменили в занятии?

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования раздаточным материалом, справочными таблицами, компьютерной техникой.

При проверке задания, оцениваются согласно критериям выступление, участие в дискуссии, творческий подход к рассматриваемой проблеме

Задания для самостоятельной подготовки:

1. Проанализируйте месячный объем региональных периодических изданий – еженедельников и журналов, а также специализированных туристских изданий на предмет содержания в них информации рекреационного плана о вашем регионе.
2. Если у вас есть доступ к Интернету, попытайтесь также найти там рекламные/справочные сведения о регионе вашего проживания.
3. Посетите книжные магазины и киоски, распространяющие периодические издания, и составьте список имеющейся в данный момент в продаже рекламно-справочной и специальной туристской литературы о вашем регионе (специализированные периодические издания, справочники-путеводители по городам региона, буклеты/брошюры отдельных достопримечательностей, туристские карты и т. п.).
4. Разделите всю найденную вами информацию на три условные группы – (а) рекламные объявления, (б) содержательная информация – позитивные сведения, и (в) критические/негативные материалы.
5. Обработав собранную информацию, ответьте на следующие вопросы:
 - Какая информация – рекламная или содержательная, позитивная или негативная – преобладает в массиве публикаций?
 - В какой мере освещены в публикациях те или иные составляющие рекреационной сферы – транспортное и экскурсионное обслуживание, возможности размещения в гостиницах/в частном секторе, пункты общественного питания, лечебно-оздоровительные услуги для рекреантов и т. д.?

- Насколько равномерно освещены в публикациях разные регионы вашего субъекта Федерации?
- Дает ли данная информация возможность составить определенное впечатление о регионе и разных его районах, понять, какие рекреационные услуги предлагает в текущий момент ваш регион и каков уровень цен на туристский сервис?
- Как рекреационная информация сочетается с общей направленностью публикаций о регионе во всероссийских изданиях?

Задания группам:

Учитывая сложившийся образ региона как центра отдыха, оцените его современную доступность как дестинации для потенциальных потребителей рекреационных услуг, а именно "стандартной" семьи среднего достатка из четырех человек (двое взрослых и двое детей среднего школьного возраста), постоянно проживающей в:

- а) Пятигорске (Российская Федерация, Северный Кавказ),*
- б) Москве (Российская Федерация),*
- в) Риме (Италия).*

Оценка производится на основании балльной шкалы, от "1" (очень низкая доступность) до "5" (очень высокая доступность), где выделяются следующие виды доступности рекреационного объекта: **1. Информационная доступность:**

- наличие полной и разнообразной информации об объекте, а именно – широкая циркуляция путеводителей и общей справочной литературы на разных языках;
 - возможность получения исчерпывающей информации о регионе от туристских операторов и агентств,
 - существование специализированных информационных служб при консульских отделах посольств России в разных странах,
 - существование действующей и регулярно обновляемой информационной "страницы региона" в Интернете (на разных языках).
- 2. Формальная доступность:**

- существование однозначной, отлаженной, доступной для потребителя системы получения въездных/транзитных виз и дружественных паспортных служб;
 - возможность апелляции к вышестоящим инстанциям в случае превышения властями полномочий/нарушения правил паспортного контроля.
- 3. Транспортная доступность:**

- наличие прямых авиасообщений и железнодорожных маршрутов;
- возможность и простота использования личного автотранспорта;
- качество транспортных услуг, в том числе удобство оборудования автострад, железнодорожных вокзалов, аэропортов с точки зрения путешественников с детьми.

4. Финансовая доступность:

- уровень цен на рекреационные услуги;
- соответствие цен на сервис качеству предоставляемых услуг;
- наличие спектра альтернативных услуг (гостиниц разных категорий, семейных пансионатов, ресторанов/кафе, обслуживающих специальные потребности отдыхающих – лечебное питание, вегетарианское и т. п.),
- соответствие цен на рекреационные услуги в регионе уровню цен в конкурирующих регионах.

5. Практическая доступность рекреационных услуг в регионе:

- существование информационных служб/бюро, помогающих отдыхающим организовать пребывание в регионе в соответствии с их вкусами, специфическими (языковыми, возрастными, социальными, физическими) требованиями и финансовыми возможностями;
- наличие сети гостиниц и мест общественного питания (в том числе непосредственно в аэропортах и вблизи вокзалов), отвечающих разным вкусам и уровням достатка;
- удобство и оборудование пляжей, прогулочных троп/маршрутов, садово-парковых комплексов и т. п.;
- возможность аренды автотранспорта;
- наличие услуг, ориентированных на удовлетворение специфических требований детей (детское питание, специальные развлечения, возможность организации ухода за детьми).

6. Альтернативная доступность:

- проблематичность приобретения путевок/туристских пакетов и организации "неорганизованных" путешествий;
 - насколько выигрышно может оцениваться регион с точки зрения отдыха по сравнению с конкурирующими регионами.
- Выполнение работы:**

Для оценки современной доступности региона как рекреационного объекта заполните следующую таблицу и проанализируйте ее.

Доступность региона как рекреационного объекта:	С точки зрения туристов из:		
	Москвы	Пятигорска	Рима
1) информационная			
2) формальная			
3) транспортная			

4) финансовая			
5) практическая			
6) альтернативная			
Суммарная оценка:			

Оценки доступности рекреационного объекта:

1 балл – очень низкая; 2 балла – низкая; 3 балла – средняя; 4 балла – высокая; 5 баллов – очень высокая доступность. (Суммарная оценка доступности региона как рекреационного объекта с точки зрения той или иной семьи не должна превышать 30 баллов и быть менее 6 баллов.)

На основании произведенной оценки сделайте вывод относительно перспектив семейного отдыха в регионе в предстоящем сезоне. Жители каких регионов, скорее всего, выберут ваш регион как место для отдыха своей семьи?

Какие практические рекомендации вы могли бы дать для того, чтобы сделать семейный отдых в своем регионе более доступным и, соответственно, привлекательным для разных групп потенциальных потребителей? **Материалы информации для изучения:**

Италия: опыт формирования туристских систем. (Полезная ссылка).

Развитие туризма, как на национальном, так и региональном уровне в значительной степени зависит от формы и степени участия государства, в частности в лице Национальных туристских администраций. Рассмотрим деятельность по формированию программ развития туризма Национальным управлением Италии по туризму — ENIT. Миссия этой организации заключается в широкой пропаганде Италии как крупнейшего мирового туристского центра, а создание местных туристских систем выделяется как первоочередная задача.

В 2001 г. в Италии был принят закон под названием «Реформа национального законодательства о туризме», реализация которого позволила в значительной степени преодолеть разобщенность туристских регионов и создать условия для развития депрессивных районов страны.

Главной инновационной идеей этого закона стало нормативное положение **о местных туристских системах**. Эта законодательная норма была направлена на стимулирование эффективных процессов на всей территории Италии, способствующих обновлению и развитию всей туристской отрасли.

Создаваемые местные туристские системы, по замыслу разработчиков, должны были создать необходимые условия для эффективной интеграции различных территориальных зон, характеризующихся комплексным предложением культурных и

природных туристских благ, включая типичные сельскохозяйственные продукты и изделия местных ремесленников.

Вариантов организации местных туристских систем может быть множество, и все они предполагают учет специфики отдельных туристских территорий, что особенно важно для Италии, так как ее отдельные округа ревностно охраняют свою самобытность, и, следовательно, каждый регион может разработать собственную модель формирования местной туристской системы. Существенное влияние на формирование таких систем оказывают программы государственного финансирования, осуществляемые совместно Европейским союзом, Италией и ее отдельными областями.

Так, в программе, разработанной на период с 2010 по 2016 гг., участвовали шесть областей Италии: Сицилия, Сардиния, Калабрия, Апулия, Кампания и Базиликата. В общие программы развития также были включены и стратегические комплексные проекты по туризму.

Так, например, осуществление в Сицилии одного из таких проектов под названием «От традиционного туризма к объединенной туристской системе» позволило создать местную туристскую систему «Санунтинские термы», которая объединила усилия 15 коммун острова. Все это позволяет начать сближение систем продвижения туристского продукта и сетей сбыта, инициировать процессы кооперации среди предприятий туризма и гостеприимства.

Заслуживает внимания система сотрудничества под названием «объединение продукта», использующаяся в Эмилии-Романьи с середины 90-х годов XX в. Этот способ сотрудничества позволяет привести туристскую деятельность в соответствие с наиболее конструктивными элементами других хозяйственных структур территории. Существует ряд условий «объединения продуктов». Они, прежде всего, должны быть смешанного типа, в их формировании предполагается участие как государственных организаций, так и частных структур, в свою очередь объединения должны быть добровольными и самоопределяющимися.

Для реализации подобных программ региональная администрация принимает участие в финансировании проектов, разработанных отдельными участниками объединения, при этом финансируется и информационная сеть на региональном уровне. В финансировании программ принимают участие отдельные провинции и коммуны Италии. В качестве примера подобных объединений, действующих в Эмилии-Романьи, можно привести следующие: «Адриатическое море и берег», «Апеннины», «Города искусств, культура и бизнес», «Термы и оздоровление» и др.