

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.03.2026 21:23:50
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf16079186e4f512f5eb89c29d1f17d139951d31



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

международного института
туризма и гостеприимства

_____/Посаженников А.Ю.

«23» декабря 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
(уровень бакалавриат)**

**Направленность/профиль:
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»**

Формы обучения: очная

Москва

Раздел 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов целостной системы теоретических знаний, умений и навыков в области гостиничного сервиса, а также формирование ключевой компетенции, необходимой для работы в гостинице - клиентоориентированности.

Задачи, решаемые в ходе освоения программы дисциплины:

- знакомство с теоретическими основами гостиничного сервиса;
- изучение основных принципов и моделей гостиничного сервиса;
- освоение методов оценки сервиса.

Раздел 2. Планирование результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-2	Способен планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ИПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ИПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания ИПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания

Раздел 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Гостиничный сервис» изучается в 7 семестре, относится к Блоку Б.1 «Дисциплины (модули)», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений», «Элективные дисциплины», образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль): «Менеджмент в индустрии гостеприимства».

Раздел 4. Объем (трудоемкость) дисциплины (общая, по видам учебной работы, видам промежуточной аттестации)

Трудоемкость дисциплины и виды учебной нагрузки

на очной форме обучения

з.е.	Итого	Лекции	Практические занятия	Курсовое проектирование	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация
7 семестр							
4	144	32	32		44		36 Экзамен

Тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Разделы / Темы	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Текущий контроль	Контроль, промежуточная аттестация	Всего часов
7 семестр						
Тема 1. Предмет и содержание курса. Основы гостеприимства. Сервис как конкурентное преимущество.	2	2	4			8
Тема 2. Основные компоненты гостиничного сервиса. Задачи гостя, приезжающего в гостиницу.	4	4	6			14
Тема 3. Стандарты обслуживания и операционные процедуры. Методика создания стандартов обслуживания.	4	4	6			14
Тема 4. Обучение стандартам обслуживания. Поэтапный план внедрения стандартов обслуживания в операционную деятельность организации.	4	4	6			14
Тема 5. Целевая аудитория отеля. Категории гостей. Уникальное торговое предложение отеля.	4	4	6			14
Тема 6. Конфликтные ситуации с гостями. Работа с отзывами.	4	4	4			12
Тема 7. Создание WOW-эффекта. Поэтапный план разработки WOW-эффекта.	4	4	4			12
Тема 8. VIP-обслуживание. Персонализированный сервис.	4	4	4			12
Тема 9. Лояльность гостя. Методы изучения лояльности гостей. Программы	2	2	4			8

Лояльности.						
Экзамен					36	36
Итого по дисциплине	32	32	44		36	144

Структура и содержание дисциплины

Наименование разделов\тем	Содержание темы
Тема 1. Предмет и содержание курса. Основы гостеприимства. Сервис как конкурентное преимущество.	Понятие гостеприимства. Отличительные особенности превосходного сервиса. Сервис как конкурентное преимущество. Ожидания гостей. Модели для понимания сервиса.
Тема 2. Основные компоненты гостиничного сервиса. Задачи гостя, приезжающего в гостиницу.	Из чего состоит гостиничный сервис. Какие задачи решает гость, приезжая в отель.
Тема 3. Стандарты обслуживания и операционные процедуры. Методика создания стандартов обслуживания.	Что такое стандарты обслуживания. Зачем нужны стандарты обслуживания. Уровни стандартов обслуживания. Совершенствование стандартов обслуживания. Отличия стандартов обслуживания от других документов.
Тема 4. Обучение стандартам обслуживания. Поэтапный план внедрения стандартов обслуживания в операционную деятельность организации.	Этап 1 Создание проектной группы. Этап 2 Анализ и диагностика. Этап 3 Формирование плана мероприятий. Этап 4 Принципы написания стандартов. Этап 5 Аудит стандарта. Этап 6 Обучение. Этап 7 Создание корпоративной базы знаний. Этап 8 Посттренинговое сопровождение. Этап 9 Организация контроля. Этап 10 Анализ полученных данных.
Тема 5. Целевая аудитория отеля. Категории гостей. Уникальное торговое предложение отеля.	Понятия «целевая аудитория» и «портрет гостя», разница между понятиями. Зачем составлять портрет гостя. Различные категории гостей: их особенности, что для них важно, какие услуги им предлагать.
Тема 6. Конфликтные ситуации с гостями. Работа с отзывами.	Конфликт и конфликтная ситуация. Этапы конфликта. Основные причины возникновения претензий (жалоб) при взаимодействии с гостями. Профессиональный подход к жалобам. Как работать с комплиментами.
Тема 7. Создание WOW-эффекта. Поэтапный план разработки WOW-эффекта.	Понятие WOW-эффекта. Поэтапный план: 1. Подготовительный 2. Выбор эффектов 3. Создание стандарта 4. Обучение персонала 5. Обратная реакция и мотивация сотрудников на результат Распространённые ошибки при формировании WOW-услуги.
Тема 8. VIP-обслуживание. Персонализированный сервис.	Когда гость становится важным? Критерии назначения VIP-статусов. Зачем отелю принимать VIP-гостей. Какие услуги предлагают VIP-гостям. Квалификация сотрудников, работающих с VIP-гостями. Основные принципы работы с VIP-гостями. Понятие персонализированного сервиса. Основные

	критерии персонифицированного сервиса. Подготовка персонала к внедрению персонифицированного сервиса.
Тема 9. Лояльность гостя. Методы изучения лояльности гостей. Программы лояльности.	Кто такой лояльный гость. Методы изучения лояльности гостей. Методы и инструменты привлечения и удержания гостей. Программы лояльности гостей.

Занятия семинарского типа (Практические занятия)

Общие рекомендации по подготовке к семинарским занятиям. При подготовке к работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний. Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия. Работа во время проведения занятия семинарского типа включает несколько моментов: а) консультирование обучающихся преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, б) самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Тема 1. Предмет и содержание курса. Основы гостеприимства. Сервис как конкурентное преимущество.

Вопросы и/или задания

1. Анализ того, что ожидает гость.
2. Как удовлетворить ожидания гостя.
3. Как выразить заботу о госте.
4. Основы гостиничного этикета.
5. Разбор шагов гостя на пути в отель: его ожидания, задачи отеля на каждом из этапов.

Тема 2. Основные компоненты гостиничного сервиса. Задачи гостя, приезжающего в гостиницу.

Вопросы и/или задания

1. Анализ компонентов гостиничного сервиса. Самостоятельное заполнение таблицы
2. «Задачи гостя. Выбранная цель – бизнес-поездка».
3. Поэтапный план анализа конкурентов. Самостоятельное заполнение таблицы «Анализ конкурентов».

Тема 3. Стандарты обслуживания и операционные процедуры. Методика создания стандартов обслуживания.

Вопросы и/или задания

1. Освоение методики создания стандартов обслуживания.
2. Разработка одного из стандартов обслуживания для службы приема и размещения.

Тема 4. Обучение стандартам обслуживания. Поэтапный план внедрения стандартов обслуживания в операционную деятельность организации.

Вопросы и/или задания

1. Создание поэтапного плана внедрения одного из стандартов обслуживания, разработанного для службы приема и размещения, в операционную деятельность.
2. Самостоятельное составление плана обучения стандарту «Прием заказа в ресторане».
3. Разбор тренинга «Успешные продажи в СПИР».

Тема 5. Целевая аудитория отеля. Категории гостей. Уникальное торговое предложение отеля.

Вопросы и/или задания

1. Самостоятельное заполнение таблицы «Категории гостей».
2. Формирование поэтапного плана создания УТП отеля:
Шаг 1 Анализируем возможности
Шаг 2 Исследуем целевую аудиторию
Шаг 3 Изучаем конкурентов
Шаг 4 Собираем свои реальные плюсы и минусы
Шаг 5 Формулируем УТП

Тема 6. Конфликтные ситуации с гостями. Работа с отзывами.

Вопросы и/или задания

1. Анализ конфликтов в сфере гостеприимства.
2. Разбор стратегий поведения в конфликте.
3. Эффективная коммуникация с недовольным гостем.
4. Правила поведения с жалующимися гостями. Система управления жалобами.
5. Разбор конкретных жалоб гостей.
6. Способы получения обратной связи. Работа с отзывами гостей.

Тема 7. Создание WOW-эффекта. Поэтапный план разработки WOW-эффекта.

Вопросы и/или задания

1. Поэтапный план разработки WOW-услуги.
2. Самостоятельное заполнение таблицы «Создание WOW-услуги».
3. Разбор понятия нейромаркетинга. Разбор кейса «Пребывание в отеле, которое запомнят».

Тема 8. VIP-обслуживание. Персонализированный сервис.

Вопросы и/или задания

1. VIP-обслуживание. Разработка программы услуг согласно статусу гостя.
2. Разработка программы VIP-сопровождения гостя в отеле.

Тема 9. Лояльность гостя. Методы изучения лояльности гостей. Программы лояльности.

Вопросы и/или задания

1. Анализ программ лояльности различных отелей.
2. Расчет лояльности гостей отеля по методу NPS.
3. Разработка анкеты для гостей отеля.

Раздел 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наряду с чтением лекций и проведением семинарских занятий неотъемлемым элементом учебного процесса является *самостоятельная работа*. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для успешной подготовки и защиты выпускной работы бакалавра. Формы самостоятельной работы обучаемых могут быть разнообразными. Самостоятельная работа включает: изучение литературы, веб-ресурсов, оценку, обсуждение и рецензирование публикуемых статей; ответы на контрольные вопросы; решение задач; самотестирование. Выполнение всех видов самостоятельной работы увязывается с изучением конкретных тем.

Самостоятельная работа

Наименование разделов/тем	Виды занятий для самостоятельной работы
Тема 1. Предмет и содержание курса. Основы гостеприимства. Сервис как конкурентное преимущество.	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 2. Основные компоненты гостиничного сервиса. Задачи гостя, приезжающего в гостиницу.	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 3. Стандарты обслуживания и операционные процедуры. Методика создания стандартов обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 4. Обучение стандартам обслуживания. Поэтапный план внедрения стандартов обслуживания в операционную деятельность организации.	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 5. Целевая аудитория отеля. Категории гостей. Уникальное торговое предложение отеля.	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 6. Конфликтные ситуации с гостями. Работа с отзывами.	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 7. Создание WOW-эффекта.	<ul style="list-style-type: none"> - усвоение изучаемого материала по рекомендуемой

Наименование разделов/тем	Виды занятий для самостоятельной работы
Поэтапный план разработки WOW-эффекта.	учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 8. VIP-обслуживание. Персонализированный сервис.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;
Тема 9. Лояльность гостя. Методы изучения лояльности гостей. Программы лояльности.	- усвоение изучаемого материала по рекомендуемой учебной, учебно- методической и научной литературе и/или по конспекту лекции; - выполнение устных упражнений; - выполнение письменных упражнений и практических работ; - работа в группах; - работа с интернет- источниками;

5.1. Примерная тематика эссе¹

1. Роль гостеприимства в формировании имиджа гостиничного предприятия.
2. Эволюция гостиничного сервиса: от постоялых дворов до умных отелей.
3. Что делает сервис в гостинице по-настоящему «премиальным»?
4. Культура сервиса как основа конкурентоспособности гостиницы.
5. Влияние цифровых технологий на качество гостиничного сервиса.
6. Искусственный интеллект и автоматизация в отелях: за и против.
7. Бесконтактное обслуживание: тренд или необходимость?
8. Роль мобильных приложений в повышении лояльности гостей.
9. Обучение персонала как ключ к высокому уровню сервиса.
10. Эмоциональный труд сотрудников гостиничной индустрии.
11. Как мотивировать персонал на качественное обслуживание?
12. Роль руководителя в создании культуры клиентоориентированности.
13. Персонализация сервиса: как удивить современного гостя?
14. Управление ожиданиями гостей в условиях цифровой эпохи.
15. Влияние онлайн-отзывов на репутацию гостиницы.
16. Сервис как инструмент удержания клиентов.
17. Экологичный гостиничный сервис: реальность или маркетинг?
18. Этические дилеммы в гостиничном бизнесе.
19. Ответственное гостеприимство в эпоху массового туризма.
20. Как гостиницы могут поддерживать местные сообщества?
21. Особенности гостиничного сервиса в разных странах и культурах.
22. Межкультурная коммуникация: вызовы для персонала международных отелей.
23. Как адаптировать сервис под потребности иностранных туристов?

¹ Перечень тем не является исчерпывающим. Обучающийся может выбрать иную тему по согласованию с преподавателем.

24. Как будет выглядеть гостиничный сервис через 10 лет?

25. Последствия глобальных кризисов (пандемии, экономические спады) для сервиса в гостиничной индустрии.

5.2. Примерные задания для самостоятельной работы.

1. Сущность и классификация гостиничного сервиса

Теоретико-аналитическое задание:

Сравните понятия «гостиничный сервис», «гостеприимство» и «обслуживание». В чём их различия и взаимосвязь? Приведите примеры из практики.

Классификационное задание:

Предложите собственную классификацию видов гостиничного сервиса (не менее 3 критериев: например, по типу услуг, по уровню персонализации, по времени предоставления). Обоснуйте каждый критерий.

2. Стандарты гостиничного сервиса

Аналитическое задание:

Изучите российские и международные стандарты (например, ГОСТ Р 56184-2014, «Звёздность отелей», стандарты Forbes Travel Guide или AAA). Сравните требования к сервису в 3-звёздочном и 5-звёздочном отелях.

Практическое задание:

Разработайте чек-лист для проверки соответствия стандартам сервиса при заселении гостя в отель категории «4 звезды» (не менее 10 пунктов).

3. Клиентоориентированность и работа с гостями

Ситуационное задание:

Составьте сценарий обслуживания гостя, недовольного качеством номера (например, шум, отсутствие горячей воды). Укажите:

Вербальные и невербальные техники;

Этапы решения проблемы;

Меры по удержанию лояльности.

Творческое задание:

Разработайте «портрет идеального гостя» для трёх типов отелей:

Бизнес-отель в центре города;

Курортный отель на море;

Бутик-отель с уникальным концептом.

Укажите ожидания, предпочтения и критерии оценки сервиса.

4. Персонализация и лояльность в гостиничном сервисе

Аналитическое задание:

Объясните, как программы лояльности (например, Marriott Bonvoy, Accor Live Limitless) влияют на уровень сервиса и повторные визиты гостей. Приведите примеры персонализации сервиса.

Практическое задание:

Предложите 3 способа персонализации сервиса для постоянного гостя отеля (например, учёт предпочтений по подушкам, приветственный подарок, выделенный персонал). Обоснуйте их эффективность.

5. Сервис в номере и общественных зонах

Наблюдательное задание (домашнее исследование):

Посетите официальный сайт любого известного отеля (например, Ritz-Carlton, Hyatt, или российской сети Azimut). Проанализируйте:

Как описан сервис в номере?

Какие дополнительные услуги предлагаются?

Как доносится ценность сервиса через маркетинг?

Проектное задание:

Спроектируйте сервисный пакет «Premium Welcome» для VIP-гостя:

Что включает (услуги, предметы в номере, особенности прибытия/выезда)?

Какие сотрудники задействованы?

Какова стоимость дополнительных услуг?

6. Конфликтные ситуации и работа с жалобами

Кейс-задание:

Гость жалуется на то, что его номер не был убран в течение дня, несмотря на просьбу.

Какой стандарт сервиса нарушен?

Как правильно принять жалобу?

Какие компенсационные меры можно предложить?

Ролевая игра (подготовка диалога):

Напишите диалог между администратором и гостем в ситуации:

Перепутан тип бронированного номера;

Нет свободных номеров соответствующей категории.

Укажите стратегию общения, формулировки, решения.

7. Инновации в гостиничном сервисе

Исследовательское задание:

Изучите примеры внедрения цифровых технологий в сервис:

Мобильная регистрация (check-in/check-out);

Виртуальные консьержи;

Умные номера.

Оцените их влияние на качество сервиса и удовлетворённость гостей.

Творческое задание:

Предложите инновационную идею сервиса для отеля будущего (на 2030 год), учитывающую тренды устойчивого развития, цифровизации и персонализации.

8. Проект «Идеальный сервис в моём отеле»:

Разработайте концепцию гостиничного сервиса для вымышленного отеля (название, категория, расположение). Включите:

Философию сервиса;

Основные стандарты;

Уникальные сервисные предложения;

Систему работы с обратной связью гостей.

Раздел 6. Оценочные и методические материалы по образовательной программе (фонд оценочных средств) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

6.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине

В процессе освоения учебной дисциплины для оценивания сформированности требуемых компетенций используются оценочные материалы (фонды оценочных средств), представленные в таблице

Индикаторы компетенций в соответствии с основной образовательной программой	Типовые вопросы и задания	Примеры тестовых заданий
ПК-2 Способен планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		
ПК-2.1.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-2.2.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины
ПК-2.3.	П. 6.2 настоящей рабочей программы дисциплины	П. 6.3 настоящей рабочей программы дисциплины

6.2. Типовые вопросы и задания

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятие гостеприимства и превосходного сервиса. Теория оправданных ожиданий.
2. Сервис как конкурентное преимущество. Причины отсутствия хорошего сервиса.
3. Основные компоненты гостиничного сервиса.
4. Конкурентный анализ в гостиничном бизнесе: что это, как проводить конкурентный анализ (этапы), по каким параметрам идет сравнение конкурентов.
5. Стандарты обслуживания: что это?, для чего нужны (выгода для сотрудников, выгода для организации)?, отличие от других документов.
6. Поэтапный план внедрения стандартов обслуживания в операционную деятельность организации.
7. Современные тренды и антитренды в обучении.
8. Отличия в обучении новичков, опытных линейных сотрудников и топ-менеджеров.
9. Виды аудиторного обучения сотрудников.
10. Целевая аудитория и портрет гостя. Различные категории гостей.
11. Уникальное торговое предложение (УТП) отеля. Шаги по формированию УТП.
12. Конфликты в сфере гостеприимства. Основные причины возникновения претензий (жалоб) при взаимодействии с гостями.
13. Пошаговые действия, которые обязательно должны быть проделаны сотрудниками для разрешения конфликтной ситуации.
14. Стратегии поведения в конфликте.
15. Способы получения обратной связи от гостей.
16. Создание WOW-эффекта. Что это и основные принципы создания WOW-эффекта.
17. Поэтапный план разработки WOW-эффекта.
18. VIP-обслуживание. Критерии назначения VIP-статусов, зачем отелю принимать VIP-гостей. Какие услуги предлагают VIP-гостям.
19. VIP-обслуживание. Как правильно обслуживать VIP-гостей. Квалификация сотрудников, работающих с VIP-гостем.
20. Персонализированный сервис. Основные критерии персонализированного сервиса.
21. Лояльность гостя. Методы изучения лояльности гостей.
22. Лояльность гостя. Методы и инструменты привлечения и удержания гостей.
23. Автоматизация процессов с помощью технологий.
24. Выгоды для организации от идеального сервиса.
25. Система контроля сервиса в отеле.

6.3. Примерные тестовые задания

Полный банк тестовых заданий для проведения компьютерного тестирования находятся в электронной информационной образовательной среде и включает более 60 заданий из которых в случайном порядке формируется тест, состоящий из 20 заданий.

Компетенции	Типовые вопросы и задания
ПК-2	<ol style="list-style-type: none">1. Персонализированный сервис – это<ol style="list-style-type: none">a) сервис, превосходящий ожидания гостейb) сервис, обращенный к конкретному гостюc) сервис, неожиданный для гостя, создающий яркие эмоцииd) сервис, соответствующий определенной категории и статусу гостей2. Что важно для бизнес-путешественников? Какие утверждения правильные?<ol style="list-style-type: none">a) быстрый интернетb) комфортные условия для отдыха

	с) близость достопримечательностей d) получить новый гастрономический опыт 3. Как нейромаркетинг влияет на поведение потребителей? а) повышение эффективности рекламы б) создание сильной эмоциональной связи с) увеличение продаж d) оптимизация качества продуктов и услуг
--	--

6.4. Оценочные шкалы

6.4.1. Оценивание текущего контроля

Целью проведения текущего контроля является достижение уровня результатов обучения в соответствии с индикаторами компетенций.

Текущий контроль может представлять собой письменные индивидуальные задания состоящие из 5/3 вопросов или в форме тестовых заданий по изученным темам до проведения промежуточной аттестации. Рекомендованный планируемый период проведения текущего контроля за 6/3 недели до промежуточной аттестации.

Шкала оценивания при тестировании

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-70%

Шкала оценивания при письменной работе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

6.4.2. Оценивание самостоятельной письменной работы (контрольной работы, эссе)

При оценке учитывается:

1. Правильность оформления
2. Уровень сформированности компетенций.
3. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
4. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
5. Логика, структура и грамотность изложения письменной работы.
6. Полнота изложения материала (раскрытие всех вопросов)
7. Использование необходимых источников.
8. Умение связать теорию с практикой.
9. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания контрольной работы и эссе

Оценка	Критерии выставления оценки
Зачтено	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует: <ul style="list-style-type: none"> - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

6.4.3. Оценивание ответов на вопросы и выполнения заданий промежуточной аттестации

При оценке знаний учитывается уровень сформированности компетенций:

1. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
2. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
4. Умение связать теорию с практикой.
5. Умение делать обобщения, выводы.

Шкала оценивания на экзамене, зачете с оценкой

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
Хорошо	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
Удовлетворительно	Обучающийся должен: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;

	- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
Неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

Шкала оценивания на зачете

Оценка	Критерии выставления оценки
«Зачтено»	Обучающийся должен: уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; продемонстрировать прочное, достаточно полное усвоение знаний программного материала; продемонстрировать знание основных теоретических понятий; правильно формулировать определения; последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Не зачтено»	Обучающийся демонстрирует: незнание значительной части программного материала; не владение понятийным аппаратом дисциплины; существенные ошибки при изложении учебного материала; неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумение делать выводы по излагаемому материалу.

6.4.4. Тестирование

Шкала оценивания

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

6.5. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания сформированных компетенций в соответствии с ООП

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на занятиях семинарского типа. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от обучающегося проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки можно трактовать как автоматизированные умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном

выполнении обучающимися практико-ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы и т.д.

Устный опрос – это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой обучающихся (фронтальный опрос) или с отдельными обучающимися (индивидуальный опрос) с целью оценки сформированности у них основных понятий и усвоения учебного материала. Устный опрос может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых разных форм контроля, таких как: собеседование, коллоквиум, зачет, экзамен по дисциплине. Устный опрос (УО) позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Воспитательная функция УО имеет ряд важных аспектов: профессионально-этический и нравственный аспекты, дидактический (систематизация материала при ответе, лучшее запоминание материала при интеллектуальной концентрации), эмоциональный (радость от успешного прохождения собеседования) и др. Обучающая функция УО состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованные собеседование, коллоквиум, зачёт и экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест может предоставлять возможность выбора из перечня ответов (один или несколько правильных ответов).

Семинарские занятия. Основное назначение семинарских занятий по дисциплине – обеспечить глубокое усвоение обучающимися материалов лекций, прививать навыки самостоятельной работы с литературой, воспитывать умение находить оптимальные решения в условиях изменяющихся отношений, формировать современное профессиональное мышление обучающихся. На семинарских занятиях преподаватель проверяет выполнение самостоятельных заданий и качество усвоения знаний, умений, определяет уровень сформированности компетенций.

Раздел 7. Методические указания для обучающихся по основанию дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программы учебной дисциплины. Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Университета. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа. С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

С этой целью: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции; внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач занятия.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Подготовка к зачету, экзамену. К зачету, экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты. При подготовке к зачету обратите внимание на защиту практических заданий на основе теоретического материала. При подготовке к экзамену по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

7.1. Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе (от французского *essai* – опыт, набросок) – жанр научно-публицистической литературы, сочетающей подчеркнуто-индивидуальную позицию автора по конкретной проблеме.

Главными особенностями, которые характеризуют эссе, являются следующие положения:

- собственная позиция обязательно должна быть аргументирована и подкреплена ссылками на источники, авторитетные точки зрениями и базироваться на фундаментальной науке. Небольшой объем (4–6 страниц), с оформленным списком литературы и сносками на ее использование;
- стиль изложения – научно-исследовательский, требующий четкой, последовательной и логичной системы доказательств; может отличаться образностью, оригинальностью, афористичностью, свободным лексическим составом языка;
- исследование ограничивается четкой, лаконичной проблемой с выявлением противоречий и разрешением этих противоречий в данной работе.

7.2. Методические рекомендации по использованию кейсов

Кейс-метод (Case study) – метод анализа реальной ситуации, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом сама проблема не имеет однозначных решений.

Кейс как метод оценки компетенций должен удовлетворять следующим требованиям:

- соответствовать четко поставленной цели создания;
- иметь междисциплинарный характер;
- иметь достаточный объем первичных и статистических данных;
- иметь соответствующий уровень сложности, иллюстрировать типичные ситуации, иметь актуальную проблему, позволяющую применить разнообразные методы анализа при поиске решения, иметь несколько решений.

Кейс-метод оказывает содействие развитию умения решать проблемы с учетом конкретных условий и при наличии фактической информации. Он развивает такие

квалификационные характеристики, как способность к проведению анализа и диагностики проблем, умение четко формулировать и высказывать свою позицию, умение общаться, дискутировать, воспринимать и оценивать информацию, которая поступает в вербальной и невербальной форме.

7.3. Требования к компетентностно-ориентированным заданиям для демонстрации выполнения профессиональных задач

Компетентностно-ориентированное задание – это всегда практическое задание, выполнение которого нацелено на демонстрацию доказательств наличия у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Компетентностно-ориентированные задания бывают разных видов:

- направленные на подготовку конкретного практико-ориентированного продукта (анализ документов, текстов, критика, разработка схем и др.);
- аналитического и диагностического характера, направленные на анализ различных аспектов и проблем;
- связанные с выполнением основных профессиональных функций (выполнение конкретных действий в рамках вида профессиональной деятельности, например, формулирование целей миссии, и т. п.).

Раздел 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Абдель Вахед Э.А.М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе: учебник / Абдель Вахед Э.А.М., Мендельсон В.А., Абуталипова Л.Н. — Казань: Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129161.html>
2. Тимофеева, Е. С. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / Е. С. Тимофеева, С. А. Коломоец. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2023. — 192 с. — ISBN 978-5-4377-0047-1. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129201.html>
3. Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 204 с. — ISBN 978-5-394-05170-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/137760.html>

Дополнительная литература

1. Прончева О.К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе: учебное пособие / Прончева О.К. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75021.html>
2. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>
3. Гостиничное дело: учебное пособие / И.Ф. Игнатьева [и др.]. — Санкт-Петербург: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2020. — 300 с. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/131700.html>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Интернет-ресурсы,

Организация безопасности и сотрудничества в Европе: <http://www.osce.org/>

Организация Объединенных наций: <http://www.un.org/>

Организация по Безопасности и Сотрудничеству в Европе: www.osce.org

Совет Европы: <http://www.coe.int>

ЮНЕСКО: <http://www.unesco.org>

современные профессиональные базы данных,

Всемирная организация здравоохранения: <http://www.who.ch/>

Всемирная торговая организация: www.wto.org

Европейский парламент: <http://www.europarl.eu.int>

Европейский Союз: <http://europa.eu.int>

Международная организация труда: <http://www.ilo.org>

информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.con-sultant.ru>

8.1. Требования к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению программы бакалавриата

8.1.1. Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей).

В Университете имеются специализированные аудитории для проведения занятий по информационным технологиям.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде Университета.

8.1.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и подлежит обновлению при необходимости).

Комплект лицензионного программного обеспечения

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition договор-оферта № Tr000941765 от 16.10.2025 г.

Программное обеспечение «Мираполис» система вебинаров - Лицензионный договор №107/06/24-к от 27.06.2024 (Спецификация к Лицензионному договору №107/06/24-к от 27.06.2024, от 27.06.2024 г., срок действия с 01.07.2024 по 01.07.2026 г.)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г.

№11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENCE INDEX № SIO -3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

Программное обеспечение отечественного производства:

Операционная система «Атлант» - Atlant Academ от 24.01.2024 г. (бессрочно)

Электронная информационно-образовательная среда «1С: Университет» договор от 10.09.2018 г. №ПРКТ-18281 (бессрочно)

Система тестирования Indigo лицензионное соглашение (Договор) от 07.11.2018 г. №Д-54792 (бессрочно)

Информационно-поисковая система «Консультант Плюс» - Договор №МИ-ВИП-79717-56/2022 (бессрочно)

Электронно-библиотечная система IPRsmart лицензионный договор от 01.09.2024 г. №11652/24С (срок действия до 31.08.2027 г.)

Научная электронная библиотека eLIBRARY лицензионный договор SCIENCE INDEX № SIO -3079/2025 от 28.01.2025 г. (срок действия до 03.02.2026 г.)

8.1.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин (модулей) и обновляется при необходимости, но не реже одного раз в год.

8.1.4. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Раздел 9. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	<u>Оборудование:</u> специализированная мебель (мебель аудиторная (12 столов, 24 стульев, доска аудиторная навесная), стол преподавателя, стул преподавателя. <u>Технические средства обучения:</u> персональный компьютер; мультимедийное оборудование (проектор, экран).
Помещение для самостоятельной работы	Специализированная мебель (9 столов, 9 стульев), персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета