

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 14.06.2026 17:46:14
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.09 Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Демидова Ирина Анатольевна, канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.09 «Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	13
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	29
7. Методические материалы по освоению дисциплины	32
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	34
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	36

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК-2	Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.2	Планирует текущую деятельность департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.2. 3-6. Знает специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах ПК-2.2. У-2. Умеет осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
			ПК-2.3	Формирует системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	ПК-2.3. 3-7. Знает основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 14 часов лекций;
- 14 часов практических занятий;
- 40 часов самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.В.01.09 «Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве» изучается в 7 семестре

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа						
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации			СРкр	СРэк	СР				
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				Каттэк		Конт-роль	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ																
Тема 1.1	Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Операционные основы формирования туристского продукта	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Операционные основы формирования гостиничного продукта	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА																
Тема 2.1	Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестаций*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт-роль	СРкр	СРэк		СР
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
	сферы туризма и гостеприимства														
Тема 2.2	Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	13	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства	11	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	зачет
Итого		72	14	0	0	14	0	0	0	4	0	0	0	40	

Используемые сокращения: Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации. ВЛ – видео лекции. ЛР – лабораторные работы. ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ). ИК – индивидуальные консультации. КСР – контроль самостоятельной работы. КЭ – консультации перед экзаменом. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий. Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения. СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта. СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену. СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Тема 1.1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства. ПК-2.2.

Понятие и предмет операционного менеджмента. Особенности и типология операционных систем организаций в сфере услуг. Бизнес-процесс и варианты определения его значения. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда.

Тема 1.2. Операционные основы формирования туристского продукта. ПК-2.2.

Классификация и типология туристских услуг. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях. Туроператор как составитель турпакета. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг. Особенности разработки туристских продуктов и формирование их характеристик в течение жизненного цикла. Классическое и динамическое пакетирование. Функционально-стоимостной анализ процесса проектирования туристского продукта. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования

Тема 1.3. Операционные основы формирования гостиничного продукта. ПК-2.2.

Основные этапы разработки гостиничного продукта. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения. Стандарты операционной деятельности на всех этапах технологического цикла обслуживания гостя. Инновационные технологии и подходы к проектированию гостиничных услуг

РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 2.1. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства. ПК-2.2, ПК-2.3.

Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к материально-техническому оснащению гостиничных предприятий. Область задач управления материальными ресурсами. Внедрение информационных систем в деятельность предприятий сферы туризма и гостеприимства. Зеленые технологии в гостиничном бизнесе. Концепция бережливого производства

Тема 2.2. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства. ПК-2.2, ПК-2.3.

Классификация издержек в сфере туризма. Влияние доли издержек на эффективность работы компании индустрии туризма. Классификация издержек гостиничного предприятия. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли – CVP-анализ. Использование цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства

Тема 2.3. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства. ПК-2.2, ПК-2.3.

Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.09 «Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.09 «Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, ситуационное задание, контрольная точка по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Тема 1.1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства. ПК-2.2.

Вопросы для опроса

1. Раскройте понятие «операционный менеджмент». Перечислите основные цели операционного менеджмента.

2. Перечислите особенности операционных систем сферы услуг. Назовите отличия операционных систем сервисных организаций с высокой и низкой степенью контакта с клиентом.

3. На какие виды подразделяются бизнес-процессы и что представляет собой эффективность бизнес-процесса?

4. Назовите отличительные характеристики бизнес-процесса. Охарактеризуйте основные бизнес-процессы организации сферы услуг.

5. Перечислите бизнес-процессы туристского предприятия. Что такое технологический процесс и технологическая операция?

6. Что включает в себя операционная функция организации и из чего состоит «тетраэдр операций»?

Темы докладов

1. Операционный менеджмент в индустрии гостеприимства: сущность, цели и ключевые задачи в контексте операционных систем

2. Особенности операционных процессов в туризме: специфика предметной области и влияние на эффективность бизнес-модели

3. Интеграция операционных систем в управлении предприятиями туризма и гостеприимства: от планирования ресурсов до контроля качества услуг

Типовое ситуационное задание

Вы – операционный менеджер пятизвездочного отеля «Морской бриз» в курортном городе. В высокий сезон загрузка отеля достигает 95-100%. Недавно гости начали жаловаться на следующие проблемы: длительное ожидание на ресепшене при заселении (до 40 минут); отсутствие чистых полотенец в номерах после уборки; ошибки в бронировании (гости заселяются в номера, не соответствующие брони); задержки в обслуживании в ресторане отеля. Руководство требует в кратчайшие сроки устранить проблемы, сохранив уровень сервиса и не увеличивая штат сотрудников.

Задание. Определите, какие операционные процессы в отеле работают неэффективно. Предложите конкретные меры по оптимизации этих процессов с использованием операционных систем (PMS, CRM, системы управления уборкой и т.д.). Составьте план внедрения изменений на 1 месяц с указанием этапов, ответственных лиц и показатели для оценки эффективности.

Тема 1.2. Операционные основы формирования туристского продукта. ПК-2.2.

Вопросы для опроса

1. На какие две структуры можно разделить индустрию туризма? Каковы основные виды деятельности предприятий, входящих в систему индустрии туризма?
2. Охарактеризуйте сущность организованного и неорганизованного туризма. Какие факторы влияют на соотношение организованной и самостоятельной компонент в организации отдыха?
3. Охарактеризуйте такие формы сотрудничества туроператора и отелей, как комитмент, элотмент, аренда, безотзывное бронирование.
4. В чем отличие динамического ценообразования на турпродукты от классического?
5. Как формируется цена турпродукта? Какие факторы влияют на ее изменение?
6. В чем состоит сущность и каковы этапы функционально-стоимостного

анализа процесса проектирования турпродукта? Разъясните, почему необходимо проведение функционально-стоимостного анализа проектирования турпродукта.

Темы докладов

1. Операционные этапы формирования туристского продукта: от идеи до реализации
2. Роль поставщиков услуг в операционном процессе создания туристического пакета
3. Оптимизация операционных процессов при формировании индивидуальных и групповых туров

Типовое ситуационное задание

Вы – менеджер турфирмы «Альтаир». Компания планирует запустить новый экскурсионно-познавательный тур «Древние города Поволжья» (5 дней/4 ночи, маршрут: Казань – Чебоксары – Йошкар-Ола).

На этапе формирования продукта выявлены следующие проблемы: несогласованность графиков экскурсий с работой музеев и достопримечательностей; отсутствие резервных вариантов размещения на случай полной загрузки отелей; высокие закупочные цены на транспорт из-за отсутствия долгосрочных договоров с перевозчиками; риск низкой заполняемости тура из-за конкуренции с аналогичными предложениями; нехватка гидов-переводчиков для обслуживания иностранных туристов.

Задание. Определите ключевые операционные задачи при формировании данного туристского продукта. Предложите конкретные решения для устранения выявленных проблем с учётом оптимизации затрат и повышения конкурентоспособности тура. Составьте календарный план формирования тура на 3 месяца с указанием этапов, ответственных лиц и контрольных точек.

Тема 1.3. Операционные основы формирования гостиничного продукта. ПК-2.2.

Вопросы для опроса

1. Дайте определение понятия «гостиничные услуги». Чем является

гостиничный продукт (услуга) с точки зрения предприятия?

2. Что представляет собой «комплекс средств обслуживания» в гостинице? Перечислите основные критерии разработки концепции гостиничного продукта.

3. Что означает организация управления гостиницей по функциональному принципу? Приведите примеры подразделений гостиницы, генерирующих доходы.

4. Опишите технологический цикл обслуживания в гостинице. Перечислите этапы методики формирования механизма управления операционными процессами гостиничного обслуживания.

5. Дайте определение понятия «гостиничный продукт». Укажите, на какие ассортиментные группы разделяют состав продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия.

6. С чем связана основная операционная деятельность гостиничного предприятия? Какое количество стандартов операционной деятельности можно встретить в крупных международных гостиничных корпорациях?

Темы докладов

1. Структура и компоненты гостиничного продукта: операционные аспекты формирования и управления

2. Оптимизация операционных процессов при создании дифференцированных гостиничных продуктов для целевых сегментов

3. Влияние операционных систем на качество и конкурентоспособность гостиничного продукта

Типовое ситуационное задание

Вы – операционный менеджер бутик-отеля «Грация» (4 звезды, 60 номеров) в историческом центре города. Отель ориентирован на премиум-сегмент: деловые туристы и состоятельные путешественники.

В ходе анализа обратной связи за последний квартал выявлены следующие проблемы: снижение индекса удовлетворённости гостей с 9,2 до 8,1 (по 10-балльной шкале); жалобы на устаревший дизайн номеров и отсутствие

современных технологических решений (умный дом, бесконтактное управление); задержки в обслуживании номеров (поздняя уборка, нехватка расходников); отсутствие персонализированного сервиса для постоянных клиентов. Руководство ставит задачу: в течение 2 месяцев повысить индекс удовлетворённости до 9,0+ без существенного увеличения операционных затрат.

Задание. Определите ключевые операционные процессы, требующие оптимизации для улучшения качества гостиничного продукта. Предложите конкретные меры по модернизации гостиничного продукта с использованием современных операционных систем и технологий. Составьте план внедрения изменений на 2 месяца с указанием этапов, ответственных лиц и показатели для оценки эффективности.

РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 2.1. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства. ПК-2.2, ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Что входит в инженерное оборудование гостиницы? Какими инженерными системами должна быть оснащена гостиница?
2. В чем разница между вентиляцией и кондиционированием, для чего нужен калорифер и что такое ионизация и для чего она применяется?
3. Назовите особенности эксплуатации системы электроснабжения. Какие требования к оснащению гостиниц и гостиничных номеров являются базовыми?
4. Назовите преимущества и недостатки стационарных и облачных PMS. Какова разница между понятиями «зеленые технологии» и «бережливое производство»?
5. Применение каких зеленых технологий получило наибольшее распространение?
6. Назовите инструменты бережливого производства и кратко их охарактеризуйте.

Темы докладов

1. Оптимизация использования материальных ресурсов как фактор повышения конкурентоспособности предприятий туризма и гостеприимства
2. Современные подходы к управлению инфраструктурой гостиничных комплексов: технологии и практики
3. Экологизация управления материальными ресурсами в индустрии гостеприимства: стратегии и инструменты

Типовое ситуационное задание

Вы – менеджер по материально-техническому обеспечению гостиницы «Комфорт» (3 звезды, 50 номеров). Гостиница работает круглый год со средней загрузкой 75 %. На складе накопилось большое количество запасов, часть из которых залеживается, а по другим периодически возникает дефицит. Руководство поручило оптимизировать складские запасы, сократить издержки на хранение и избежать дефицита критически важных позиций.

Данные со склада гостиницы:

Товар	Годовая стоимость потребления, руб.	Доля в общей стоимости, %	Накопленная доля на складе, %	Среднее месячное потребление	Стандартное отклонение
Постельное бельё	1 200 000	48	48	20 комплектов	1,5
Полотенца	600 000	24	72	40 шт.	3
Шампунь в саше	200 000	8	80	500 шт.	60
Гель для душа в саше	150 000	6	86	500 шт.	70
Туалетная бумага	100 000	4	90	300 рулонов	15
Мыло	75 000	3	93	200 шт.	50
Чай в пакетиках	50 000	2	95	100 шт.	40
Кофе в пакетиках	25 000	1	96	80 шт.	35
Мини-печенье	20 000	0,8	96,8	50 шт.	25

Задание. Проведите ABC-анализ складских запасов по критерию годовой стоимости потребления (выручка от использования в обслуживании гостей). Проведите XYZ-анализ тех же позиций по стабильности спроса (рассчитайте коэффициент вариации). Постройте комбинированную матрицу ABC/XYZ и дайте рекомендации по управлению запасами для каждой группы. Предложите конкретные меры по оптимизации закупок и хранения для 2-3 ключевых групп матрицы.

Тема 2.2. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства. ПК-2.2, ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. По каким критериям происходит деление издержек на постоянные и переменные? Какие издержки называются прямыми, а какие косвенными? Приведите примеры.

2. Каким образом считается цена турпродукта? Опишите последовательный алгоритм расчета.

3. Назовите факторы, влияющие на изменение прибыли туроператора. Как можно классифицировать затраты по целям управления гостиничным предприятием?

4. Какова суть учета затрат гостиничного предприятия по центрам ответственности? Что такое центр затрат? Приведите примеры таких центров в гостиничном предприятии.

5. Назовите особенности контролируемых и неконтролируемых затрат в гостиничном бизнесе. На какие статьи затрат уходит наибольшая доля расходов отеля?

6. Что представляет собой методика CVP-анализа? Что выявляет данный анализ? Какие задачи решаются на основе анализа «затраты – объем – прибыль»?

7. Назовите популярные CRM-системы, разработанные именно для предприятий туризма. Каковы основные функции CRM-систем? Как работают чат-боты в отеле? Какие задачи они решают?

Темы докладов

1. Классификация операционных затрат в индустрии туризма: специфика и особенности учёта

2. Оптимизация операционных затрат при формировании туристского продукта

3. Автоматизация учёта и контроля затрат как фактор повышения эффективности операционного менеджмента

Типовое ситуационное задание

Вы – операционный менеджер гостиницы «Отдых» (3 звезды, 60 номеров). Гостиница работает круглый год. Руководство поставило задачу: определить, при каком уровне загрузки отель выйдет на точку безубыточности, и рассчитать, сколько номеров нужно продавать ежемесячно, чтобы получить целевую прибыль в размере 300 000 рублей. Исходные данные: средняя цена за номер в сутки: 2 500 руб.; переменные затраты на один номер в сутки (расходные материалы, уборка, стирка белья и т.д.): 750 руб.; постоянные затраты в месяц (аренда, зарплата административного персонала, коммунальные платежи, маркетинг и т.д.): 900 000 руб.; количество номеров: 60; в месяце в среднем 30 дней.

Задание. Рассчитайте маржинальную прибыль на один номер в сутки. Определите точку безубыточности в натуральном выражении (количество номеров в сутки) и в денежном выражении (выручка в месяц). Рассчитайте, сколько номеров в сутки нужно продавать, чтобы достичь целевой прибыли 300 000 руб. в месяц. Определите коэффициент безопасности (запас финансовой прочности) при текущей загрузке отеля 70%. Предложите 2-3 меры по управлению затратами, которые помогут быстрее достичь целевой прибыли.

Тема 2.3. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства. ПК-2.2, ПК-2.3.

Вопросы для опроса

1. Назовите основные подходы при принятии управленческих решений. Перечислите основные формы разработки управленческих решений. Назовите этапы реализации управленческих решений.
2. Перечислите рекомендации по проведению эффективного контроля за реализацией управленческих решений.
3. В чем заключается специфика принятия и реализации управленческих решений в организациях сферы туризма и гостеприимства? Что должна учитывать эффективная модель управления туристским предприятием?
4. Перечислите факторы достижения эффективности бизнес-процесса.

Назовите основные этапы оценки эффективности бизнес-процессов туристских предприятий.

5. Перечислите основные аспекты организационной эффективности. В каком виде можно представить общую эффективность организации? Что учитывает показатель рыночной эффективности?

6. Что такое стратегическая эффективность? Раскройте понятие «операционная эффективность».

7. Назовите концепции и измерители организационно-управленческой эффективности. Какие показатели следует использовать для оценки эффективности деятельности гостиничного комплекса?

Темы докладов

1. Ключевые показатели эффективности (KPI) операционного менеджмента в гостиничном бизнесе

2. Влияние цифровизации бизнес-процессов на операционную эффективность предприятий туризма и гостеприимства

3. Оптимизация операционных процессов как фактор повышения конкурентоспособности туристических компаний

Типовое ситуационное задание

Вы – операционный менеджер гостиницы «Морская» (4 звезды, 80 номеров). Руководство просит оценить эффективность операционной деятельности за прошедший квартал и работу менеджеров по ключевым показателям. На основе анализа нужно предложить меры по улучшению результатов. Исходные данные за квартал (3 месяца): средняя цена за номер в сутки: 4 500 руб.; загрузка отеля: 75%; количество номеров: 80; дни в квартале: 90; выручка от номерного фонда: 24 300 000 руб.; выручка от дополнительных услуг (ресторан, спа, трансфер): 6 750 000 руб.; общие переменные затраты: 12 150 000 руб. (в т.ч. расходные материалы, уборка, питание гостей в формате «всё включено»).

Постоянные затраты: 14 400 000 руб. (аренда, зарплата административного персонала, маркетинг, коммунальные платежи); инвестиции в модернизацию отеля (за квартал): 3 000 000 руб.; средняя численность персонала: 65 человек; фонд оплаты труда: 5 850 000 руб.

Задание

Рассчитайте основные экономические показатели эффективности деятельности гостиницы: общую выручку; маржинальную прибыль;

операционную прибыль; рентабельность продаж (ROS); RevPAR (доход на доступный номер в сутки); ADR (средняя цена за номер); коэффициент загрузки; производительность труда персонала; ROI (возврат на инвестиции).

Проанализируйте полученные показатели и сделайте выводы об эффективности операционной деятельности и работы менеджеров. Предложите 3-4 меры по повышению эффективности на основе выявленных слабых мест.

По видам учебной деятельности баллы распределяются следующим образом:

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	СЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	10	10	15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	10	10	15
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
100	30	20	20	30

УО – устный опрос;

Д – доклад;

СЗ – ситуационное задание;

КТ – контрольные точки по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не

умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и

зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «6-4 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «3-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,15	15
КТ 2	100	0,15	15
Итого	x	0,2	30

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 10 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Расположите этапы жизненного цикла операционной системы в сфере гостеприимства в правильной последовательности:

- А) Модернизация и оптимизация.
- Б) Проектирование и внедрение.
- В) Эксплуатация.
- Г) Ликвидация или замена.

2. Что из перечисленного не относится к пяти составляющим бизнес-процесса в операционном менеджменте?

- А) Технология.
- В) Маркетинговая стратегия.
- Б) Персонал.
- Г) Производственная среда.

3. Установите соответствие между этапом жизненного цикла туристского продукта и его характеристикой:

Этап жизненного цикла	Характеристика
1. Внедрение	А) Стабильный спрос, максимальная прибыль, конкуренция усиливается
2. Рост	Б) Снижение спроса, сокращение предложений, уход с рынка
3. Зрелость	В) Низкий спрос, высокие затраты на продвижение, минимальная прибыль
4. Спад	Г) Быстрый рост спроса, увеличение продаж, расширение ассортимента

4. Какой метод пакетирования туристских услуг предполагает формирование туров с возможностью изменения компонентов в зависимости от спроса и условий рынка?

- А) Классическое.
- В) Фиксированное.
- Б) Динамическое.
- Г) Стандартное.

5. Установите соответствие между инновационной технологией в гостиничном бизнесе и её назначением:

Технология	Назначение
1. RFID-метки	А) Автоматизация управления освещением, температурой, шторами
2. Умный дом в номерах	Б) Учёт и контроль перемещения текстиля и инвентаря
3. CRM-система	В) Персонализация сервиса, учёт предпочтений гостей
4. Мобильное приложение отеля	Г) Онлайн-регистрация, заказ услуг, бесконтактное обслуживание

6. Расположите этапы технологической цепочки взаимодействия гостиничных служб при обслуживании гостя в правильной последовательности:

- А) Выезд и расчёт.
- Б) Бронирование номера.
- В) Заселение и регистрация.
- Г) Обслуживание в период проживания.
- Д) Подготовка номера к заезду.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Какая из перечисленных технологий позволяет автоматизировать учёт и контроль перемещения материальных ресурсов (текстиля, инвентаря) на гостиничном предприятии без необходимости прямой видимости объекта?

- А) Штрихкодирование.
- Б) RFID-технология.
- В) QR-коды.
- Г) Визуальный учёт с использованием камер видеонаблюдения.

2. Установите соответствие между методом управления затратами и его сутью:

Метод управления затратами	Суть метода
1. Бюджетирование	А) Анализ взаимосвязи затрат, объёма продаж и прибыли для определения точки безубыточности
2. CVP-анализ	Б) Систематическое снижение затрат на всех этапах производства без потери качества
3. Бережливое производство (Lean)	В) Планирование и контроль расходов через составление бюджетов по центрам ответственности
4. ABC-анализ	Г) Классификация затрат по степени важности и влияния на общий результат

3. Расположите этапы внедрения информационной системы управления материальными ресурсами в гостинице в правильной последовательности:

- А) Обучение персонала работе с системой.
- Б) Выбор программного обеспечения и поставщика.
- В) Анализ текущих процессов и потребностей отеля.
- Г) Тестирование системы на ограниченном участке.
- Д) Полномасштабное внедрение и запуск системы.

4. Какой тип затрат в гостиничном предприятии относится к переменным?

- А) Аренда здания.
- Б) Зарплата административного персонала.
- В) Расходы на стирку белья.
- Г) Амортизация оборудования.

5. Расположите этапы разработки управленческого решения в сфере гостеприимства в правильной последовательности:

- А) Реализация решения и контроль исполнения.
- Б) Анализ ситуации и выявление проблемы.
- В) Выбор оптимального варианта решения.
- Г) Разработка альтернативных вариантов решения.
- Д) Оценка эффективности принятого решения.

6. Установите соответствие между показателем эффективности операционной деятельности и его назначением:

Показатель эффективности	Назначение
1. RevPAR	А) Средняя цена за проданный номер
2. ADR	Б) Доход на доступный номер в сутки, учитывает загрузку отеля
3. Загрузка отеля (%)	В) Доля занятых номеров от общего количества доступных номеров
4. ROS (рентабельность продаж)	Г) Отношение операционной прибыли к общей выручке, показывает эффективность управления затратами

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве» (зачёт) проводится в устной форме. Обучающийся отвечает на вопросы преподавателя (4 вопроса).

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Пример типовых вопросов на зачёт

1. Раскройте понятие «операционный менеджмент». Перечислите основные цели операционного менеджмента.
2. Перечислите особенности операционных систем сферы услуг. Назовите

отличия операционных систем сервисных организаций с высокой и низкой степенью контакта с клиентом.

3. В чем отличие динамического ценообразования на турпродукты от классического?

4. Как формируется цена турпродукта? Какие факторы влияют на ее изменение?

5. Что означает организация управления гостиницей по функциональному принципу? Приведите примеры подразделений гостиницы, генерирующих доходы.

6. Опишите технологический цикл обслуживания в гостинице. Перечислите этапы методики формирования механизма управления операционными процессами гостиничного обслуживания.

7. Назовите особенности эксплуатации системы электроснабжения. Какие требования к оснащению гостиниц и гостиничных номеров являются базовыми?

8. Назовите преимущества и недостатки стационарных и облачных PMS. Какова разница между понятиями «зеленые технологии» и «бережливое производство»?

9. Назовите факторы, влияющие на изменение прибыли туроператора. Как можно классифицировать затраты по целям управления гостиничным предприятием?

10. Какова суть учета затрат гостиничного предприятия по центрам ответственности? Что такое центр затрат? Приведите примеры таких центров в гостиничном предприятии.

11. В чем заключается специфика принятия и реализации управленческих решений в организациях сферы туризма и гостеприимства? Что должна учитывать эффективная модель управления туристским предприятием?

12. Перечислите факторы достижения эффективности бизнес-процесса. Назовите основные этапы оценки эффективности бизнес-процессов туристских предприятий.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 2	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 3	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
Задание 4	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	25
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «25-20 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «19-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем,

мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства : учебник / А.И. Кошелева, О.Е. Лебедева, Л.А. Пониматкина, О.А. Астафьева. – Москва : ИНФРА-М, 2025. – 413 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/2016341. – ISBN 978-5-16-018510-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2192311> (дата обращения: 28.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

2. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. – 400 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-8199-0945-4. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2019771> (дата обращения: 28.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Полухина, А. Н. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие / А.Н. Полухина, М.Ю. Шерешева, В.В. Лежнин. — Москва : ИНФРА-М, 2025. – 329 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/1896454. - ISBN 978-5-16-017907-0. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1896454> (дата обращения: 28.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Менеджмент индустрии гостеприимства. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. Е. Коновалова, Р. Р. Тимиргалеева, А. В. Апухтин [и др.]. – Санкт-Петербург : Лань, 2026. – 216 с. – ISBN 978-5-507-53670-2. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/510255> (дата обращения: 28.05.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учебное пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2024. – 352 с. – ISBN 978-5-9776-0557-1. – Текст :

электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2081757> (дата обращения: 28.05.2026). – Режим доступа: по подписке.

3. Экономика и предпринимательство в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / под общ. ред. И.Ф. Игнатъевой, И.Н. Чурилиной. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 207 с. – (Высшее образование). – DOI 10.12737/1900972. – ISBN 978-5-16-017981-0. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1900972> (дата обращения: 29.01.2026). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021г. N 2439: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 2439]. – Текст: электронный // Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/>

2. Об утверждении государственной программы Донецкой Народной Республики «Развитие туризма» от 24 декабря 2025г. N 130-3: Постановление: [Утверждена Постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 24 декабря 2025 г. No 130-3]. – Текст: электронный // Правительство Донецкой Народной Республики: официальный сайт. – Донецк, 2026. – Загл. с титул. экрана. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/8000202512260032>

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».