

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
Имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ  
Директор института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский  
(подпись)  
«12» 04 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«СЕТЕВОЙ ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС»**

По направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело  
Магистерская программа: «Управление гостиничным хозяйством»

Луганск 2023

### Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Сетевой гостиничный бизнес» для магистров направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: «Управление гостиничным хозяйством» - 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сетевой гостиничный бизнес» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г., № 515, с изменениями и дополнениями от 15.06.2021).

#### СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. экон. наук, доцент Шабанова Ю.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 23 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного дела  Н.Д. Свиридова

Переутверждена «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г., протокол № \_\_\_\_

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г., протокол № \_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 08

Председатель учебно-методической  
комиссии Института

 Резник А.А.

© Шабанова Ю.Н., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В.ДАЛЯ», 2023 год

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи изучения дисциплины**

Целью изучения курса «Сетевой гостиничный бизнес» является освоение теоретических и практических основ и навыков в сфере гостиничного дела, формирование у студентов профессионального взгляда и базового уровня знаний относительно теории и методологии исследований в культуре индустрии гостеприимства для успешного применения полученных компетенций в профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства.

**Основными задачами** дисциплины «Сетевой гостиничный бизнес» является:

Изучение структуры сетевого гостиничного бизнеса: анализ моделей управления международными гостиничными цепями и франчайзинговыми структурами.

Анализ глобальных тенденций в индустрии гостеприимства: исследование влияния мировых трендов на развитие сетевых отелей.

Разработка стратегий управления брендами в сетевом бизнесе: изучение подходов к созданию и поддержанию уникального позиционирования гостиничных брендов.

Оптимизация операционных процессов в сетевых отелях: рассмотрение вопросов стандартизации услуг и технологий управления качеством.

Исследование экономических аспектов функционирования сетей отелей: оценка финансовых показателей, рентабельности и окупаемости инвестиций.

Управление человеческими ресурсами в условиях сетевого бизнеса: изучение методов подбора персонала, мотивации и удержания сотрудников в международных компаниях.

Маркетинговые стратегии сетевых гостиниц: разработка эффективных маркетинговых планов, использование цифровых инструментов продвижения.

Правовое регулирование деятельности сетевых гостиниц: ознакомление с международным правом и особенностями законодательства разных стран применительно к работе гостиничной сети.

Инновационные технологии в управлении сетевыми гостиницами: внедрение современных IT-решений для повышения эффективности работы гостиниц и улучшения качества обслуживания гостей.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Курс дисциплины «Сетевой гостиничный бизнес» входит в вариативную часть гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа: «Управление гостиничным хозяйством».

Дисциплина реализуется кафедрой туризма и гостиничного дела. Основывается на базе знаний по дисциплинам: «Организация предпринимательской деятельности индустрии гостеприимства». Является основой для изучения следующих дисциплин: «Инновационные технологии в гостиничной деятельности», «Прогнозирование и планирование деятельности в индустрии гостеприимства», «Безопасность в гостинице», «Организация выставочной деятельности».

## 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и наименование компетенции                                                                                                               | Индикаторы достижений компетенции<br>(по реализуемой дисциплине)                                                                                                                | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-3.</b><br>Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | <b>ПК-3.1.</b> Организует работу по планированию и разработке проектов реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; | <b>знать:</b><br>основы планирования и проектирования по реформированию деятельности предприятий сферы гостеприимства;<br><b>уметь:</b><br>организовывать работу по планированию и разработке проектов реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства;<br><b>владеть:</b><br>навыками организации работы по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства |

## 4. Структура и содержание дисциплины

### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                   | Объем часов (зач. ед.)          |                                 |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|                                                                      | Очная форма                     | Заочная форма                   |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                | <b>72</b><br><b>(2 зач. ед)</b> | <b>72</b><br><b>(2 зач. ед)</b> |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b><br><b>в том числе:</b> | <b>36</b>                       | <b>4</b>                        |
| Лекции                                                               | 12                              | 2                               |
| Семинарские занятия                                                  | -                               | -                               |
| Практические занятия                                                 | 24                              | 2                               |

|                                                                                                                                   |           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Лабораторные работы                                                                                                               | -         | -         |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -         | -         |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -         | -         |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>36</b> | <b>68</b> |
| Форма аттестации                                                                                                                  | зачет     | зачет     |

## 4.2. Содержание разделов дисциплины

*Тема 1. Структура и особенности сетевого гостиничного бизнеса.* Описание различных типов гостиничных сетей (франшиза, управление контрактами, альянсы). Характеристика преимуществ и недостатков участия в сетях для независимых отелей. Примеры крупнейших международных гостиничных операторов и их организационная структура.

*Тема 2. Глобальные тенденции в индустрии гостеприимства.* Анализ ключевых рыночных трендов, влияющих на развитие сетевого гостиничного бизнеса. Влияние цифровизации, устойчивого развития и изменения потребительских предпочтений на стратегию гостиничных сетей. Исследование конкуренции между традиционными и новыми игроками рынка.

*Тема 3. Операционное управление в сетевых отелях.* Изучение стандартов обслуживания и процедур, принятых в гостиничных сетях. Оптимизация операционных процессов через внедрение информационных систем. Управление персоналом и обеспечение высокого уровня сервиса во всех объектах сети.

*Тема 4. Финансовое планирование и контроль в сетевых гостиницах.* Разбор финансовой отчетности сетевых отелей и анализ ключевых показателей. Методы бюджетирования и контроля затрат в рамках крупной сети. Оценка инвестиционных проектов и стратегическое финансовое планирование.

*5. Маркетинг и брендинг в сетевом гостиничном бизнесе.* Стратегии построения бренда и его укрепления на международном уровне. Использование цифровых каналов маркетинга (SMM, SEO, контекстная реклама) для привлечения клиентов. Программы лояльности и их роль в удержании постоянных гостей.

*6. Юридические аспекты работы сетевых гостиниц.* Регулирование отношений между головной компанией и франчайзи. Вопросы интеллектуальной собственности и защиты торговых марок. Международное законодательство в области туризма и гостеприимства.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п | Название темы                                           | Объем часов    |                  |
|----------|---------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                         | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.       | Структура и особенности сетевого гостиничного бизнеса   | 2              | 0,5              |
| 2.       | Глобальные тенденции в индустрии гостеприимства         | 2              | 0,5              |
| 3.       | Операционное управление в сетевых отелях                | 2              |                  |
| 4.       | Финансовое планирование и контроль в сетевых гостиницах | 2              | 1                |
| 5.       | Маркетинг и брендинг в сетевом гостиничном бизнесе      | 2              |                  |
| 6.       | Юридические аспекты работы сетевых гостиниц             | 2              |                  |
| Итого:   |                                                         | 12             | 2                |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/п | Название темы                                           | Объем часов    |                  |
|----------|---------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                         | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.       | Структура и особенности сетевого гостиничного бизнеса   | 4              | 1                |
| 2.       | Глобальные тенденции в индустрии гостеприимства         | 4              |                  |
| 3.       | Операционное управление в сетевых отелях                | 4              |                  |
| 4.       | Финансовое планирование и контроль в сетевых гостиницах | 4              |                  |
| 5.       | Маркетинг и брендинг в сетевом гостиничном бизнесе      | 4              | 1                |
| 6.       | Юридические аспекты работы сетевых гостиниц             | 4              |                  |
| Итого:   |                                                         | 24             | 2                |

#### 4.5. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п | Название темы                                                                                                       | Вид СРС                                                                                                                                                                                         | Объем часов    |                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
|          |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                 | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 1.       | Крупнейшие международные гостиничных операторов и их организационная структура.                                     | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 5              | 7                |
| 2.       | Влияние цифровизации, устойчивого развития и изменения потребительских предпочтений на стратегию гостиничных сетей. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 5              | 7                |
| 3.       | Исследование конкуренции между                                                                                      | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск                                                                                                                                       | 5              | 12               |

|               |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                 |           |           |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|               | традиционными и новыми игроками рынка.                                             | источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.                                                           |           |           |
| 4.            | Управление персоналом и обеспечение высокого уровня сервиса во всех объектах сети. | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 5         | 12        |
| 5.            | Методы бюджетирования и контроля затрат в рамках крупной сети.                     | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 5         | 12        |
| 6.            | Оценка инвестиционных проектов и стратегическое финансовое планирование.           | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 5         | 12        |
| 7.            | Международное законодательство в области туризма и гостеприимства.                 | Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. | 6         | 6         |
| <b>Итого:</b> |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                 | <b>36</b> | <b>68</b> |

**4.6. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Сетевой гостиничный бизнес» не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература**

1. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 326 с.

2. Законодательство в сфере туризма: Правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц, национальные стандарты в области гостиничного сервиса в Российской Федерации : правила / . – Москва : Финансы и статистика, 2024. – 112 с.

3. Лесник, А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учебное пособие / Лесник А. Л. - Санкт-петербург: ИЦ Интермедия, 2015. - 272 с.

4 Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учебник / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю.Лапина. – 7-е изд., стереотип. – М.:Академия, 2019. – 208 с.



5 Мичелли Д.А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия [Текст] / Дж. Мичелли. – М.: Эксмо, 2019. – 320с.

6. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: учеб.-метод. пособие / Пер. с польск. М. Турковский. - Москва: Финансы и статистика, 2003. - 296 с.

#### **б) дополнительная литература**

1. Николенко П.Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Юрайт, 2023 – 449 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/517896>.

2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2023 – 297 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

3. Туристское страноведение. Турция. Ближний Восток. Северная Африка : учебник для вузов / Ю.Л. Кужель, М.В. Иванова, Л.А. Полынова, Л.В. Сазонкина; под науч. ред. Ю.Л. Кужеля. – Москва: Юрайт, 2023 – 363 с. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/518292>

4. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособие /И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен и др.-2-е изд., испр. и доп. – М.: КНО-РУС, 2016. – 168с.

#### **в) интернет-ресурсы:**

1. Научная электронная библиотека Elibrary Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А.Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

### **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Организация выставочной деятельности» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

#### **Программное обеспечение:**

| <b>Функциональное назначение</b> | <b>Бесплатное программное обеспечение</b> | <b>Ссылки</b>                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет                    | Libre Office 6.3.1                        | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a> |

|                      |                                       |                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Операционная система | UBUNTU 19.04                          | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер              | FirefoxMozilla                        | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер              | Opera                                 | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент      | MozillaThunderbird                    | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер        | FarManager                            | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор            | 7Zip                                  | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF         | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер           | VLC                                   | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Сетевой гостиничный бизнес»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                                                                    | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                                |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | ПК-3. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | Пороговый                           | <b>знать:</b><br>основы планирования и проектирования по реформированию деятельности предприятий сферы гостеприимства                                                          |
| Основной       |                                                                                                                                    | Базовый                             | <b>уметь:</b><br>организовывать работу по планированию и разработке проектов реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства                   |
| Заключительный |                                                                                                                                    | Высокий                             | <b>владеть:</b><br>навыками организации работы по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства; навыками управления проектной деятельностью |

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине) | Темы учебной дисциплины | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
|-------|-----------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|

|   |              |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|---|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1 | <b>ПК-3.</b> | Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | <b>ПК-3.1.</b> Организует работу по планированию и разработке проектов реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; | <p><b>Тема 1</b><br/><i>Структура и особенности сетевого гостиничного бизнеса</i></p> <p><b>Тема 2</b><br/><i>Глобальные тенденции в индустрии гостеприимства</i></p> <p><b>Тема 3</b><br/><i>Операционное управление в сетевых отелях</i></p> <p><b>Тема 4</b><br/><i>Финансовое планирование и контроль в сетевых гостиницах</i></p> <p><b>Тема 5</b><br/><i>Маркетинг и брендинг в сетевом гостиничном бизнесе</i></p> <p><b>Тема 6</b><br/><i>Юридические аспекты работы сетевых гостиниц</i></p> | 3 |
|---|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

### Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| №<br>п/п | Код компетенции | Индикаторы достижений компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Контролируемые темы учебной дисциплины | Наименование оценочного средства |
|----------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|
|----------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|

|    |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                             |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p><b>ПК-3.</b><br/>Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p><b>ПК-3.1.</b> Организует работу по планированию и разработке проектов реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p><b>знать:</b><br/>основы планирования и проектирования по реформированию деятельности предприятий сферы гостеприимства;<br/><b>уметь:</b><br/>организовывать работу по планированию и разработке проектов реформирования и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства;<br/><b>владеть:</b><br/>навыками организации работы по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы гостеприимства; навыками управления проектной деятельностью</p> | <p><b>Тема 1</b><br/><i>Структура и особенности сетевого гостиничного бизнеса</i><br/><b>Тема 2</b><br/><i>Глобальные тенденции в индустрии гостеприимства</i><br/><b>Тема 3</b><br/><i>Операционное управление в сетевых отелях</i><br/><b>Тема 4</b><br/><i>Финансовое планирование и контроль в сетевых гостиницах</i><br/><b>Тема 5</b><br/><i>Маркетинг и брендинг в сетевом гостиничном бизнесе</i><br/><b>Тема 6</b><br/><i>Юридические аспекты работы сетевых гостиниц</i></p> | <p>Тестовые задания, вопросы для индивидуального задания, разноуровневые задания, практическое задание)</p> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Что такое франчайзинг в контексте гостиничного бизнеса?
  - А) Покупка гостиницы другим владельцем.
  - Б) Система, при которой одна компания передает право использовать свою торговую марку другой компании за плату.
  - В) Совместное владение несколькими гостиницами.
  - Г) Нет правильного ответа.
  
2. Какие преимущества дает участие в международной гостиничной сети независимым отелям?
  - А) Улучшение репутации и узнаваемость бренда.
  - Б) Доступ к централизованным закупкам и программам лояльности.
  - В) Возможность обмена опытом и знаниями с другими участниками сети.
  - Г) Все вышеперечисленное.
  
3. Какой показатель используется для оценки доходности номерного фонда в гостинице?
  - А) RevPAR (доход на доступный номер).
  - Б) ADR (средняя стоимость номера).
  - В) OCC (коэффициент загрузки).
  - Г) NPS (индекс удовлетворенности клиентов).
  
4. Какая информационная система чаще всего используется для управления бронированием и операциями в сетевых гостиницах?
  - А) PMS (Property Management System).
  - Б) ERP (Enterprise Resource Planning).
  - В) CRM (Customer Relationship Management).
  - Г) POS (Point of Sale).
  
5. Назовите основные типы договоров, заключаемых между владельцами гостиниц и управляющей компанией.
  - А) Франчайзинговый договор.
  - Б) Договор аренды.
  - В) Управленческий контракт.
  - Г) Договор купли-продажи.
  
6. Почему программы лояльности важны для сетевых гостиниц?

- А) Они помогают удерживать существующих клиентов.
- Б) Способствуют увеличению среднего чека.
- В) Позволяют собирать данные о предпочтениях клиентов.
- Г) Все вышеперечисленное верно.

7. Кто является крупнейшим игроком на рынке международных гостиничных сетей?

- А) Marriott International.
- Б) Hilton Worldwide Holdings Inc.
- В) AccorHotels.
- Г) Hyatt Hotels Corporation.

8. В чем заключается основная задача управления брендом в сетевом гостиничном бизнесе?

- А) Поддержание единого стандарта качества обслуживания.
- Б) Увеличение рыночной доли.
- В) Привлечение новых инвесторов.
- Г) Повышение прибыли.

9. Каковы основные правовые риски при заключении управленческого контракта с сетью?

- А) Несоответствие местных законов требованиям головного офиса.
- Б) Недопонимание условий договора обеими сторонами.
- В) Невыполнение обязательств одной из сторон.
- Г) Все перечисленные варианты верны.

10. Какие инновационные технологии используются в сетевых гостиницах для повышения эффективности работы?

- А) Роботизированные системы уборки номеров.
- Б) Искусственный интеллект для персонализированных рекомендаций гостям.
- В) Мобильные приложения для управления бронью и услугами.
- Г) Все вышеперечисленное.

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания           |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5                                     | 85 -100% правильных ответов   |
| 4                                     | 71-85% правильных ответов     |
| 3                                     | 61-70% правильных ответов     |
| 2                                     | 60% правильных ответов и ниже |

## 2. Вопросы для индивидуального задания

*(пороговый уровень)*

1. Определите понятие «сетевой гостиничный бизнес». Какие формы организации существуют в этой отрасли?
2. Перечислите основные международные гостиничные цепи и охарактеризуйте их структуру.
3. Объясните разницу между франшизой и управлением гостиницей по контракту. Какие плюсы и минусы имеет каждый из этих вариантов для владельца гостиницы?
4. Какие показатели используются для оценки эффективности работы сетевых гостиниц? Опишите каждый из них.
5. Каким образом происходит распределение полномочий между головным офисом и региональными подразделениями в сетевых гостиницах?
6. Какие инновационные технологии применяются в сетевом гостиничном бизнесе для повышения конкурентоспособности? Приведите примеры.
7. Охарактеризуйте процесс внедрения стандартов обслуживания в сетевые отели. Как обеспечивается единообразие стандартов на разных рынках?
8. Раскройте сущность концепции Revenue Management в гостиничном бизнесе. Какие инструменты используются для её реализации?
9. Как программы лояльности способствуют удержанию клиентов в сетевых гостиницах? Приведите примеры успешных программ.
10. Какие юридические аспекты нужно учитывать при создании и развитии международной гостиничной сети?
11. Оцените влияние цифровой трансформации на индустрию гостеприимства. Какие вызовы и возможности она создает для сетевых гостиниц?
12. Почему важен процесс адаптации гостиничных стандартов к местным условиям? Приведите примеры культурных особенностей, которые требуют учета при выходе на новый рынок.



13. Обсудите значение человеческого капитала в сетевом гостиничном бизнесе. Какие методы используются для эффективного управления персоналом в условиях высокой текучести кадров?

14. Проанализируйте финансовые модели управления сетевыми гостиницами. Какие экономические параметры наиболее критичны для успеха бизнеса?

15. Рассмотрите экологический аспект ведения гостиничного бизнеса. Как сетевые гостиницы внедряют принципы устойчивого развития и как это отражается на их операционной деятельности?

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «вопросы для индивидуального задания»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Вопрос для индивидуального задания представлен(ы) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4                                     | Вопрос для индивидуального задания представлен(ы) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)                                    |
| 3                                     | Вопрос для индивидуального задания представлен(ы) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)                       |
| 2                                     | Вопрос для индивидуального задания представлен(ы) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)                                                                                            |

### 3. Разноуровневые задания (базовый уровень)

**Задание 1.** Изучите три крупные международные гостиничные сети (например, Marriott, Hilton, Accor). Составьте сравнительную таблицу, отражающую следующие характеристики:

- Основные бренды в портфеле.
- Количество объектов и география присутствия.
- Используемые модели управления (франшизы, собственные объекты, контракты).
- Ключевые стандарты обслуживания и технологии, применяемые в сетях.

**Цель:** Ознакомление с основными характеристиками ведущих игроков на рынке сетевого гостиничного бизнеса.

**Задание 2.** Выберите одну из гостиничных сетей (например, IHG или Radisson Hotel Group) и проведите анализ её стратегии выхода на российский рынок. Исследуйте следующие аспекты:

- Исторический контекст появления на российском рынке.
- Текущие результаты и перспективы развития.
- Конкурентные преимущества и слабые стороны.
- Особенности адаптации стандартов и подходов к российским реалиям.

**Цель:** Развитие навыков анализа бизнес-стратегий и способности выявлять сильные и слабые стороны компаний в конкретных рыночных условиях.

**Задание 3.** Разработайте концепцию новой региональной гостиничной сети, ориентированной на сегмент среднего класса. Определите:

- Бренд-концепцию и уникальное предложение.
- Структуру управления (собственное управление, франчайзинг или комбинированный подход).
- Стратегию ценообразования и программу лояльности.
- Маркетинговую стратегию и каналы продвижения.

**Цель:** Формирование практических навыков разработки стратегических решений для запуска нового проекта в гостиничном бизнесе.

**Задание 4.** Проведите SWOT-анализ для выбранной вами международной гостиничной сети, работающей на российском рынке. Затем разработайте рекомендации по улучшению позиций сети в следующих областях:

- Операционный менеджмент.
- Цифровая трансформация.
- Локализация продукта и адаптация к потребностям российского потребителя.
- Работа с партнерами и поставщиками.

**Цель:** Развитие аналитического мышления, креативной составляющей и умения формулировать комплексные предложения для улучшения бизнес-процессов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«разноуровневые задания»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4                                     | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы                                  |
| 3                                     | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач                                                                                                |
| 2                                     | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала                                                     |

#### **4. Практическое (прикладное) задание** (заключительный уровень)

**Практическое задание №1:** Разработка маркетинговой стратегии для сетевой гостиницы

***Цель задания:***

Создание комплексной маркетинговой стратегии для гипотетической или реальной сетевой гостиницы, учитывая современные тренды и особенности целевой аудитории.

***Шаги выполнения:***

Выбор объекта исследования. Выбрать существующую или вымышленную гостиничную сеть, которая будет объектом вашего анализа.

Анализ текущей ситуации. Провести SWOT-анализ гостиницы, выявить сильные и слабые стороны, угрозы и возможности.

Определение целей. Установить конкретные цели маркетинговой стратегии (увеличение числа бронирований, повышение лояльности клиентов, расширение присутствия на новом рынке и т.д.).

Разработка стратегии. Предложить конкретные мероприятия по продвижению бренда, включая цифровые и традиционные каналы коммуникации, акции и программы лояльности.

Бюджетирование. Рассчитать предполагаемый бюджет на реализацию предложенной стратегии.

Метрики оценки. Определить КРІ для измерения успешности вашей стратегии (например, рост количества бронирований, увеличение повторных визитов, улучшение рейтинга в поисковых системах и т.п.).

Заключение. Представить итоговый отчет с рекомендациями по внедрению и оценке результатов маркетинговой кампании.

**Практическое задание №2:** Аудит операционного процесса в сетевой гостинице

***Цель задания:***

Проведение аудита одного из ключевых операционных процессов в сетевой гостинице с целью выявления узких мест и предложений по оптимизации.

***Шаги выполнения:***

Выбор объекта исследования. Определитесь с конкретной сетевой гостиницей или ее филиалом, где будете проводить аудит.

Описание текущего процесса. Выберите один из ключевых операционных процессов (например, бронирование, заселение/выселение, уборка номеров и т.д.) и опишите его текущее состояние, этапы и участников.

Сбор данных. Соберите необходимые данные для проведения аудита (интервью с сотрудниками, анализ документации, наблюдение за процессом).

Анализ данных. Проанализируйте собранные данные, выявите возможные проблемы и неэффективности в процессе.

Предложения по оптимизации. Разработайте конкретные рекомендации по улучшению выбранного процесса, включая технологические и организационные меры.

Оценка эффективности. Оцените потенциальное воздействие ваших предложений на качество обслуживания, производительность труда и удовлетворенность клиентов.

Итоговый отчет. Подготовьте детальный отчет с результатами аудита и предложениями по оптимизации, включающий визуализацию текущих и улучшенных процессов.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«практическое задание»**

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач) |
| 4                                     | Практические задания выполнены на среднем уровне                                                    |

|   |                                                                                                         |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)                                                       |
| 3 | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2 | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

## **5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Дайте определение сетевому гостиничному бизнесу. Какие основные виды сетевых структур вы знаете?
2. Каковы преимущества и недостатки участия в гостиничной сети для независимых отелей?
3. Опишите основные модели управления в сетевом гостиничном бизнесе (франшиза, управление контрактами, альянсы).
4. Какие ключевые показатели эффективности (KPI) используются для оценки работы сетевых гостиниц?
5. Назовите и охарактеризуйте три крупнейшие международные гостиничные сети.
6. Объясните различия между управленческим контрактом и договором франшизы.
7. Какие стандарты обслуживания применяются в сетевых гостиницах? Как они контролируются?
8. Почему важна программа лояльности для сетевых гостиниц? Приведите примеры успешных программ.
9. Какова роль цифрового маркетинга в продвижении сетевых гостиниц? Назовите основные каналы и инструменты.
10. Какие инновационные технологии используются в сетевых гостиницах для повышения эффективности работы?
11. Расскажите о значении концепции Revenue Management в гостиничном бизнесе.
12. Какие правовые аспекты необходимо учитывать при создании и развитии международной гостиничной сети?
13. Как влияет цифровизация на работу сетевых гостиниц? Какие вызовы и возможности она создает?
14. Приведите примеры адаптивных стратегий, используемых сетевыми гостиницами при выходе на новые рынки.
15. Как осуществляется управление человеческими ресурсами в сетевом гостиничном бизнесе? Какие методы используются для эффективного управления персоналом?
16. Какие финансовые модели управления сетевыми гостиницами вы знаете? Каковы их особенности?
17. Что такое EBITDA и как этот показатель применяется в анализе финансовых результатов сетевых гостиниц?
18. Перечислите ключевые этапы жизненного цикла гостиничной сети.

19. Как проводится стандартизация услуг в сетевых гостиницах? Какие механизмы используются для обеспечения единообразия стандартов?

20. Какие факторы влияют на выбор формата сотрудничества с гостиничной сетью (франшиза, управление контрактами, альянсы)?

21. Роль искусственного интеллекта в управлении сетевым гостиничным бизнесом. Приведите примеры его применения.

22. Какие критерии используются для выбора партнера-франчайзи в гостиничной сети?

23. Покажите связь между уровнем обслуживания и лояльностью клиентов в сетевых гостиницах.

24. Как сетевые гостиницы адаптируются к изменениям в поведении потребителей? Приведите примеры инновационных подходов.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации  
«зачет»**

| Характеристика знания предмета и ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Шкала оценивания |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. | зачтено          |
| Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      |                  |
| Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    |                  |
| Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.                           | не зачтено       |

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором были<br>рассмотрены и одобрены<br>изменения и дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                              |                                                                               |