

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Мурманский арктический государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор МАГУ  
И.М. Шадрин

10 февраля 2023 г.

Дополнительная профессиональная программа  
профессиональной переподготовки  
«**Менеджмент в индустрии туризма и гостеприимства**»

Мурманск  
2023

Составитель: Желнина Зоя Юрьевна, кандидат философских наук, доцент кафедры сервиса и туризма Института креативных индустрий и предпринимательства

## I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

### 1. Нормативно-правовые основания разработки программы:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.01.2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
- Приказ Минтруда России от 12.04.2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;
- Приказ Минобрнауки России от 09.01.2014 г. № 2 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 г. N АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;
- Письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 г. N ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме»;
- Устав ФГБОУ ВО «МАГУ»;
- Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам ФГБОУ ВО «МАГУ».

Программа разработана на основе профессионального стандарта Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (зарегистрирован в Минюсте России 26 мая 2015 г. N 37395).

### 2. Требования к слушателям (категории слушателей):

специалисты, имеющие или получающие среднее профессиональное или высшее образование.

### 3. Цель и планируемые результаты обучения.

**Цель программы:** осуществить профессиональную подготовку слушателей, направленную на формирование профессиональных компетенций менеджера в индустрии туризма и гостиничного дела. Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенций по видам профессиональной деятельности

Виды деятельности <sup>1</sup>	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4	5
ВД 1 Исследование процессов в индустрии туризма и гостеприимства	ПК 1.1. Способен находить и интерпретировать информацию из различных открытых источников	Работа с базами данных и источниками информации в индустрии туризма и гостеприимства	Проводит группировку и интерпретацию данных, полученных из различных источников	Электронные источники (порталы) данных о туризме и гостиничном бизнесе
	ПК 1.2. Способен выстраивать систему	Выстраивание дерева целей проекта,	Планирование и контроль работ для	Международные и национальные

	целей на основе выявленных проблем и текущих данных	программы достижения целей	достижения целей	стандарты, ESG-принципы, технологии гостиничного менеджмента
ВД 2 Проектирование продуктов для индустрии гостеприимства	ПК 2.1 Способен разработать гостиничный продукт (основные и дополнительные услуги)	Анализ гостиничных продуктов	Формулировать уникальное торговое предложение гостиничного продукта	Стандарты проектирования гостиничного продукта
	ПК 2.2 Способен оценивать конкурентоспособность проектируемого продукта (проекта)	Анализ рисков и инвестиционной привлекательности продукта (проекта)	Разрабатывать экономическое обоснование продукта	Алгоритм оценки эффективного продукта
ВД 3 Организация обслуживания в сфере туризма и гостеприимства	ПК 3.1 Способен к профессиональной сервисной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства	Организация работы на предприятиях туризма и гостеприимства	Ставить цели и планировать работу специалиста отрасли	Стандарты качества и культуры обслуживания
	ПК 3.2 Способен исследовать запросы потребителей индустрии гостеприимства	Описание целевых групп индустрии гостеприимства	Формировать модель сервис-дизайна для отеля	Экономические и социальные факторы потребительского поведения
ВД 4 Управление предприятием в индустрии туризма и гостеприимства	ПК 4.1 Способен к организации работы гостиничного предприятия разного типа	Знакомство с рыночными реалиями гостиничного бизнеса	Выбирать траекторию развития предприятия отрасли	Основы менеджмента, бизнес-планирования и управления персоналом
	ПК 4.2 Способен сформировать эффективную программу продвижения предприятия туризма и гостеприимства	Анализ маркетинговых практик, каналов продвижения, технологий брендинга	Выстроить комплекс маркетинга предприятия, в том числе в электронной среде	Каналов продвижения и технологий успешных продаж
ВД 5 Коммуникации на иностранном языке	ПК 5.1 Способен к межкультурной коммуникации на иностранном языке	Коммуникации в виртуальной и офлайн среде на иностранном языке	Понимать иностранную речь, говорить на заданные темы на иностранном языке	Граматики, лексики, фонетики иностранного языка
	ПК 5.2. Способен подготовить материал для продвижения гостиничного продукта на иностранном языке	Работа с текстами на заданную тему	Структурировать и подбирать контент для работы на иностранном языке	Актуальной лексики и тем для межкультурной коммуникации

**4. Нормативная трудоемкость обучения: 256 часов.**

**5. Организация обучения:** очная с применением электронного обучения, с использованием дистанционных образовательных технологий

**6. Документ:** диплом о профессиональной переподготовке установленного образца

**7. Продолжительность обучения: 11 недель**

**8. Формы и организация аттестации:** защита авторского проекта, направленного на развитие услуг индустрии гостеприимства.

## **II. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **1. Требования к квалификации педагогических кадров,**

представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.

Программа реализуется на основе профессиональных компетенций специалистов с высшим образованием, обладающих практическими компетенциями в сфере туризма и гостеприимства, опытом работы в системе высшего профессионального образования.

### **2. Требования к материально-техническим условиям**

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

### **3. Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям**

В образовательной деятельности применяется:

#### **Лицензионное программное обеспечение отечественного производства**

Kaspersky Anti-Virus

#### **Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства**

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

#### **Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства**

7Zip

#### **Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства**

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

#### **Электронные библиотечные системы**

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

#### **Перечень учебно-методического обеспечения, необходимого для освоения дисциплины (модуля).**

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/506937> .

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284> .

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471505> .

4. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813> .

#### **Дополнительная литература**

1. Воробьева, С. А. Деловой английский язык для гостиничного бизнеса (В1) : учебное пособие для вузов / С. А. Воробьева, А. В. Киселева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09259-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492694> .

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493940> .

3. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489264> .

#### **Электронные ресурсы**

1. Официальный туристический портал Мурманской области <http://www.murmantourism.ru/>
2. Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) <https://frio.ru/company/index.php>
3. Ассоциация загородных отелей России <https://azo-hotels.com>

#### **4. Общие требования к организации образовательного процесса**

Организация образовательного процесса ведется с учетом целей и задач обучения, проводится в форме лекций, практических занятий, консультаций и практики (стажировки), оценки результатов обучения в текущем и итоговом формате для определения уровня освоения программы, готовности к самостоятельной профессиональной деятельности.

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.

### III. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы профессиональной переподготовки  
«Менеджмент в индустрии туризма и гостеприимства»

#### Пояснительная записка

Программа профессиональной переподготовки позволит слушателю освоить базовые и специализированные компетенции, которые необходимы для успешной работы в индустрии туризма и гостеприимства. Курс раскрывает ключевые компетенции менеджмента, технологии работы гостиничных предприятий в русле изменений сервиса для туристских потоков, ориентирован на подготовку сотрудников различных служб отеля, а также дает возможность понять особенности управления малым гостиничным предприятием. В рамках программы будут раскрыты тренды, стандарты и технологии индустрии туризма и гостиничного дела, предложены практикумы по сервис-дизайну, развитию навыков профессиональной коммуникации на иностранном языке. Учебный план сбалансирован по объему лекций, практических занятий и самостоятельной работы, где теория составляет меньшую часть, приоритет отдается практическому взаимодействию со специалистами индустрии туризма и гостеприимства, а также предлагается значительный блок материалов, рекомендаций и оценочных заданий, что способствует последовательному самостоятельному освоению курса, подготовки к комплексному экзамену.

Наименование учебных дисциплин	Обязательные аудиторные учебные занятия (час.)		Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа (час.)	Промежуточная аттестация (форма)	Итоговая аттестация (форма, часы)
	ЛК	ПР			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>6</i>
1. Актуальные тренды развития индустрии туризма и гостеприимства	2	2	6	зачет	Защита авторского проекта в сфере туризма и гостеприимства 4
2. Экономика предприятий индустрии гостеприимства	6	10	8	зачет	
3. Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства	4	4	6	зачет	
4. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	6	10	6	зачет	
5. Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства	6	10	6	зачет	
6. Основы гостиничного бизнеса	8	12	6	зачет	
7. Проектирование в туристской индустрии	6	14	8	зачет	
8. Основы экскурсионной работы	6	10	8	зачет	
9. Фирменный стиль и основы брендинга предприятия индустрии туризма и гостеприимства	2	14	6	зачет	
10. Английский язык (профиль: туризм и гостеприимство)	4	10	6	зачет	
11. Стажировка		40		отчет	
Итоговая аттестация (защита проекта)	-	-	-	-	
<b>Итого</b>	<b>50</b>	<b>136</b>	<b>66</b>	-	<b>4</b>
<b>Всего</b>	<b>256 часов</b>				

#### IV. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Компоненты программы	Аудиторные занятия										
	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя	8 неделя	9 неделя	10 неделя	11 неделя
Актуальные тренды развития индустрии туризма и гостеприимства	4										
Экономика предприятий индустрии гостеприимства	10	6									
Государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства	4	4									
Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства		6	10								
Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства			8	8							
Основы гостиничного бизнеса				10	6	4					
Проектирование в туристской индустрии					12	2	6				
Основы экскурсионной работы						10	6				
Фирменный стиль и основы брендинга предприятия индустрии туризма и гостеприимства							4	12			
Английский язык (профиль: туризм и гостеприимство)									14		
Стажировка									4	18	18
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа	6	8	6	6	6	6	8	8	6	6	
Итоговая аттестация (защита авторского проекта)											4
<b>ИТОГО</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>22</b>



## V. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОГО КУРСА

Компоненты программы	Содержание дисциплин
Актуальные тренды развития индустрии туризма и гостеприимства	Путешествие как сфера экономики сервиса, характеристика и ключевые тренды. Виды туризма и соответствующие им средства размещения. Классификация отелей. Современные требования к профессиональным компетенциям в сфере туризма и гостеприимства. Гостиничный сервис для узких целевых групп.
Экономика предприятий индустрии гостеприимства	Основы экономики индустрии гостеприимства. Экономика впечатлений. Основы экономики предприятия. Гостиничный продукт как экономическая категория. Экономика труда в индустрии туризма и гостеприимства. Основы бухгалтерского учета.
Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Основы маркетинга. Клиент-ориентированные стратегии гостиничного предприятия. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства. Комплекс маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства. Сервис-дизайн гостиничного предприятия.
Менеджмент гостиничного дела	Понятие, особенности управленческой деятельности. Международные и национальные стандарты гостиничной деятельности. ESG-принципы в управлении отелем. Экологические стандарты в индустрии гостеприимства. Организационная структура гостиницы. Планирование и контроль в управлении отелем. Эффективность управленческой деятельности. Лидерство и руководство. Особенности управления человеком и коллективом в организациях индустрии гостеприимства. Управление службами гостиничного предприятия. Управление безопасностью отеля.
Организация деятельности служб приема, размещения и выписки гостей	Комплекс услуг гостиничного предприятия. Цикл обслуживания клиентов в гостинице. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных гостей. Технологические и этикетные нормы обслуживания во время проживания. Обслуживание маломобильных гостей отеля. Организация выезда клиента. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды расчетов с проживающими. Управление качеством обслуживания туристов в гостинице.
Управление малым гостиничным предприятием	Малое гостиничное предприятие (МГП): понятие, характеристика, виды, конкурентные преимущества. Экономика малых предприятий в индустрии туризма и гостеприимства. Бизнес-план МГП. Управление персоналом МГП. Турбазы, гостевые дома в агротуризме. Турбазы в удаленных туристских локациях. Организация питания в МГП.
Технологии MICE	Деловой туризм: характеристика, виды, специфика туристского продукта. Комплекс услуг в индустрии встреч и конференций. Комплекс услуг выставочной индустрии. Комплекс услуг в инсентив-туризме. Фудкорты на площадках деловых мероприятий. Досуговые программы деловых мероприятий.
Цифровая среда гостиничного предприятия	История и инновации в цифровизации гостиничного бизнеса. Виртуальный отель как цифровой аналог реального гостиничного предприятия. Технологии бронирования и взаимодействие с цифровыми агрегаторами услуг. Электронное делопроизводство гостиничного предприятия. Цифровые услуги для гостей отеля.

	Продвижение отеля в цифровой среде. Безопасность в цифровой среде.
Английский язык (профиль: туризм и гостеприимство)	Культура коммуникаций на иностранном языке в индустрии туризма и гостеприимства. Ключевые темы коммуникаций в индустрии туризма и гостеприимства. Аудирование, Перевод.
Стажировка на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	Практикум по развитию профессиональных компетенций индустрии туризма и гостеприимства

## VI. ПРОГРАММА ПРАКТИКИ (СТАЖИРОВКИ)

**1. Цели стажировки** – практическое применение знаний, полученных в ходе усвоения теоретических курсов, приобретение слушателями опыта работы в гостиничном предприятии.

**Основная цель вида профессиональной деятельности:**

Оказание услуг гостиничного предприятия

### 2. Задачи стажировки

В результате стажировки слушатель должен приобрести

**Знание:**

- специфики гостиничного продукта;
- правила организации и культуры обслуживания в гостиничном предприятии;
- основы экономики и менеджмента управления гостиничным предприятием.

**Умение:**

- использовать цифровые ресурсы для организации гостиничного сервиса;
- планировать бизнес малого гостиничного предприятия;
- проектировать мероприятия делового туризма.

**Владение:**

- навыками межличностной и межкультурной коммуникаций;
- методами оценки качества работы служб отеля и гостиничных услуг.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения стажировки

ПК 2.1 Способен разработать гостиничный продукт (основные и дополнительные услуги)

ПК 3.1 Способен к профессиональной сервисной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства.

### 4. Место проведения стажировки

Базой для проведения производственной практики является ФГБОУ ВО МАГУ.

### 4. Содержание стажировки

Стажировка проходит в несколько этапов:

1 этап включает установочную встречу по организации практики (стажировки), консультации для выполнения индивидуального задания.

2 этап – анализ организации основных и дополнительных услуг отеля, освоение правил и культуры работы с клиентами отеля.

По итогам практики слушатели заполняют отчет (электронная форма), где раскрывают содержание выполненного задания, анализ результата, факультативно представляют фотоматериалы, медиафайлы.

### 6. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Информационные технологии: программа обработки числовых данных, построения графиков и диаграмм Microsoft Excel, текстовый редактор для подготовки отчетной документации по практике Microsoft Word. Программа подготовки презентации Microsoft

Power Point (для подготовки выступления на итоговую конференцию по практике). Во время прохождения практики проводятся организационные мероприятия, которые строятся преимущественно на основе интерактивных технологий (обсуждения, дискуссии и т.п.).

В ходе практики особое внимание уделяется мультимедийным технологиям.

## **7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:**

Стажировка на предприятиях гостиничной индустрии проходит на основе наставничества, консультаций (мастер-классов) со специалистами, что позволяет получить базовый опыт, качественную информацию о специфике работы гостиниц.

В случае удаленной работы слушателям предоставляется типовое задание в виде кейса «Организация работы отеля» / «Организация работы туристской базы», выполнение которого отражает ключевые методы и технологии работы отеля в целом и его отдельных служб.

Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с контентом кейса (описание рыночной позиции и услуг отеля), изложенной в нем проблемной ситуацией.

Второй этап – на основе чек-листа необходимо проанализировать одну из служб отеля, определить сильные и слабые стороны.

Третий этап – составить сравнительную таблицу предложения услуг размещения в туристской локации.

Четвертый этап – сделать обобщающие выводы, предложить три и более рекомендаций по улучшению работы отеля, предложенного к изучению в кейсе.

Применение кейсов отражает задачу связывания учебной ситуации с реалиями локального рынка гостиничных услуг, формирует аналитические компетенции, определяет ориентиры для авторского проекта, выполняемого для итоговой аттестации.

### **Типовое контрольное задание:**

#### **Задание 1. Кейс «Миниотель «У ручья» (краткое описание).**

Описание работы хостела, открытого 3 года назад, состав основных и дополнительных услуг, структура контингента проживающих.

Задание: определить конкурентов миниотеля «У ручья», выявить соответствие/не соответствие услуг и запросов целевой аудитории.

#### **Аналитическая таблица описания отеля**

Объекты оценки	Предмет оценки	Выводы, рекомендации
Пространство отеля	Номерной фонд Рекреации Инфраструктура дополнительных услуг Технические помещения Территория	
Услуги отеля	Структура Цена Качество	
Организация бронирования	Каналы, тайминг, оформление, обратная связь с клиентов	
Комфорт,	Соответствие стандартам, запросам	

безопасность	клиентов, техническое обеспечение, дизайн	
Персонал отеля	Штатная структура, уровень подготовки, корпоративная культура	
Менеджмент отеля	Организационная структура, стратегия развития, корпоративная политика в управлении, система контроля	
Маркетинг, продвижение	Комплекс маркетинга, продвижение в электронной среде, программы лояльности	

Общие выводы по кейсу – сформулировать общее оценочное суждение, предложения по развитию работы данного отеля

### Задание 2. Описание работы службы отеля.

Выбрать одну из служб отеля, ознакомиться с документами, регламентирующими её функционирование, с отзывами о работе, составить описание (карту памяти, инфографику) о структуре и системе ответственности службы отеля.

Сделать вывод о качестве работы анализируемой службы отеля.

### Задание 3. Анализ рынка

Провести поиск на региональных туристских порталах, сайтах бронирования – выявить отели, способные конкурировать с тем, что предложен в кейсе, определить сходства и различия. Заполнить таблицу (не менее 3-х отелей).

Название отеля	Цена (диапазон) услуг	Преимущества относительно отеля из кейса	Потенциал для целевой аудитории

Сделать вывод о конкурентоспособности анализируемого отеля из кейса, развитости гостиничных услуг для данного региона (локации), готовность территории для размещения гостей разных целевых аудиторий.

Отчет по практике (стажировке) предоставляется в электронном виде не позже даты итоговой аттестации. Оценивается по шкале «зачтено» - 30 и выше баллов.

Параметры оценки	Критерии	Шкала
Задание 1. Кейс по анализу отеля	Аналитическая таблица заполнена полностью	0 – не выполнено 1 – выполнено не полностью 2 – выполнено полностью
	Колонка выводы/рекомендации заполнены, ответы рациональные	0 – не выполнено 1 – выполнено не полностью 2 – выполнено полностью, рекомендации стереотипные 3 – выполнено полностью, продуктивно
	Общий вывод по кейсу продуктивный	0 – не выполнено 1 – рекомендации повторяют позиции таблицы 2 – рекомендации стереотипные 3 – рекомендации авторские, продуктивные
Задание 2. Описание службы отеля	Структурированное описание службы	0 – не выполнено 1 – схематично 2 – описание должностных обязанностей 3 – выстроена организационно-функциональная

Параметры оценки	Критерии	Шкала
		структура
	Связь службы с другими отделами отеля	0 – не выполнено 1 – связи описаны частично 2 – указано схематично максимальное число связей 3 – построена развернутая схема деловых (процессных) связей в отеле с учетом позиции анализируемой службы
	Работа персонала службы	0 – не выполнено 1 – частичное описание функций ключевых сотрудников 2 – представлены все должности, описаны только обязанности 3 – описана система организации работы
	Оформление задания	0 – не выполнено 1 – неструктурированное текстовое описание 2 – структурированное текстовое описание 3 – качественная визуализация
Задание 3. Анализ рынка гостиничных услуг	В аналитической таблице представлены 3 и более аналогичных отелей	0 – не выполнено 1 – менее 3-х отелей 2 – представлены краткое описание 3 – представлены сравнения по гостиничным продуктам, целевым аудиториям
	Анализ преимуществ	0 – не проведен 1 – стереотипный 2 – многофакторный 3 – выделены перспективы развития деятельности
	Потенциал для целевой аудитории определен	0 – не определен 1 – стереотипный подход 2 – указаны преимущества для разных ЦА 3 – выявлены нетипичные продукты и потенциальные ЦА
	Выводы по заданию продуктивные	0 – не представлены 1 – стереотипные 2 – выводы только по текущим отелям 3 – сделано обобщение-характеристика локального рынка

В случае, если задание практики (стажировки) не выполнено, это становится блокирующим фактором допуска к итоговой аттестации.

## VII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценка качества освоения программы включает текущую и итоговую аттестацию обучающихся.

Предлагаются конкретные формы и процедуры текущего и промежуточного контроля знаний, умений и навыков, которые разрабатываются МАГУ самостоятельно и доводятся до сведения обучающихся.

Основные материалы, используемые в оценке результатов обучения, расположены в электронной информационной образовательной системе МАГУ. Представляют собой комплексы тестов и контрольных заданий по дисциплинам курса.

Освоение ДПП профессиональной переподготовки заканчивается итоговой аттестацией слушателей в виде авторского проекта. Лицам, успешно освоившим ДПП профессиональную переподготовку и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть ДПП и (или) отчисленным из ФГБОУ ВО «МАГУ», выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному МАГУ.

По результатам итоговой аттестации по программе профессиональной переподготовки слушатель имеет право подать письменное заявление об апелляции по вопросам, связанным с процедурой проведения итоговых аттестационных испытаний, не позднее следующего рабочего дня после объявления результатов итогового аттестационного испытания.

Вид итоговой аттестация по программе профессиональной переподготовки: авторский проект.

Примерная тематика проектов:

1. «Открытие малого гостиничного предприятия»
2. «Организация и сопровождение делового мероприятия в отеле»
3. «Продвижение отеля в электронной среде»
4. «Маркетинговая стратегия гостиничного предприятия»
5. «Стратегия развития отеля в русле трендов современного туристского рынка»
6. «Проект развития кадрового потенциала гостиничного предприятия»
7. «Фирменный стиль гостиничного предприятия»
8. «Арктическая кухня на площадках отелей и турбаз региона»
9. «Развитие дополнительных услуг в отеле»
10. «Организация работы арт-резиденции»
11. «Организация работы турбазы в сноупарке»
12. «Организация услуг для гостей с детьми»
13. «Организация услуг для лиц с особыми возможностями здоровья»
14. «Проект эко-отеля арктических территорий»
15. *Свободная тема (по согласованию с руководителем курса).*

Результат проектирования представляет собой отчет по проекту и презентация.

Структура отчета по проекту:

- титульный лист
- концепция проекта (актуальность, цель, задачи).
- риски проекта и анализ конкуренции
- исходные данные проекта (аналитика, опросы, визуальная информация и т.п.)
- описание проекта (состав идеи, обоснование, план реализации)
- оценка потенциала проекта (заключение)
- источники (литература)
- приложения (схемы, расчеты, иллюстрации)

Объем отчета по проекту (от 10 страниц).

Презентация (не более 10 слайдов).

### Критерии оценки проекта

Параметры оценки	Минимальный баллы		Максимальные баллы	
	Название соответствует цели, задачам развития	5	Название уникальное, концепция авторская, соответствует задаче	10
Концепция проекта	Название соответствует цели, задачам развития	5	Название уникальное, концепция авторская, соответствует задаче	10

Параметры оценки	Минимальный баллы		Максимальные баллы	
	работы отеля, запросам целевой аудитории		стратегического развития деятельности отеля	
Обоснование проекта	Стандартные ссылки на текущую ситуацию в отрасли	5	Креативные решения на основе анализа проблем отрасли	10
Аналитика проекта	Использованы данные открытых публикаций по развитию отрасли	3	Использованы реальные данные отеля, проведено самостоятельное исследование (опрос, расчеты и т.п.) с привлечением данных по региону	10
Описание проекта	Перечисление шагов работы	5	Представлен бизнес-план	15
Оценка потенциала проекта	Отражена актуальность для текущей ситуации	3	Определена связь с гос. программами поддержки, данными развития кластера, выявлены потенциальные стейкхолдеры	15
Источники	Актуальные, достоверные, научные публикации, данные профессиональных порталов	5	Актуальные, достоверные, междисциплинарные, документы стратегического характера, открытая аналитика big data (СБЕР, НАФИ и т.п.)	10
<b>Дополнительные баллы</b>				
Оформление и презентация проекта	Соответствует требованиям программы (шаблон)	5	Представлены дополнительные материалы в виде презентации, буклета и т.п.	10
			Представлен видеоролик, другие цифровые материалы	20
Всего баллов		31		100

По результатам итоговых аттестационных испытаний и с учетом баллов, полученных за отчет по практике (стажировке), выставляются отметки «незачтено» – менее 60 баллов; «удовлетворительно» - 61-81 балл; «хорошо» – 82-91 балл, «отлично» – 91-100 баллов.