

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 13.08.2024 17:10:10  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11ea4974485fda34081

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Юго-Западный государственный университет» (ЮЗГУ)**

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
«10» 09 / 2024 г.  
Оксана Геннадьевна Локтионова

**ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ  
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

**Методические указания  
по подготовке к практическим занятиям  
студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»**

*ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения*

УДК 640.4

Составитель М.В. Абушенкова

Рецензент

Доктор исторических наук, доцент Н.Е. Горюшкина

Проектное управление развитием гостиничного бизнеса: Методические указания по подготовке к практическим занятиям студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. М.В. Абушенкова. – Курск, 2024. – 44 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине. Предназначены для студентов, осваивающих программу магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», реализуемую по модели проектного обучения, очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать      Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 2,56 Уч.-изд.л. 2,31 Заказ 855 Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ .....	6
ТЕСТИРОВАНИЕ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	7
РЕШЕНИЕ КЕЙС-ЗАДАЧ ПРОЕКТНОГО ТИПА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ .....	11
ВЫПОЛНЕНИЕ МИНИ-ПРОЕКТА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	13
ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ .....	17
КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ .....	42

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время гостиничный бизнес является одной из наиболее динамично развивающихся экономических областей. Это определяет сложность и трудоемкость процесса его управления, предполагающего одновременное решение ряда структурных вопросов и достижение всех задач, поставленных на ближайшую перспективу.

Дисциплина «Проектное управление развитием гостиничного бизнеса» является составной частью комплекса дисциплин, определяющих уровень подготовки специалистов по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», реализуемой по модели проектного обучения.

Дисциплина «Проектное управление развитием гостиничного бизнеса» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы магистратуры 43.04.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Гостиничное дело», реализуемой по модели проектного обучения. Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Целью изучения дисциплины «Проектное управление развитием гостиничного бизнеса» является углубление основных знаний в области управления развитием гостиничного бизнеса и формирование у обучающихся проектной компетенции, необходимой для решения профессиональных и иных задач с помощью проектного подхода.

Практические занятия по дисциплине «Проектное управление развитием гостиничного бизнеса» относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки специалистов для сферы гостеприимства. Практические занятия направлены на обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний; формирование умений применять полученные знания на практике, выработку таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, творческая инициатива.

Методические указания разработаны с целью выработки единого подхода к организации и проведению практических занятий, стимулирования познавательной активности студентов.

Методические указания структурированы по основным темам дисциплины и включают в себя примерные тестовые задания, кейс-

задачи проектного типа, темы мини проектов и литературу для подготовки к практическим занятиям.

## СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие по дисциплине «Проектное управление развитием гостиничного бизнеса» может проходить в следующих формах:

1. Решение тестовых заданий, с последующим разбором полученных результатов.
2. Решение кейс-задачи проектного типа, с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
3. Доклад и выступление с презентациями по теме мини-проекта, обсуждение выступлений – дискуссия.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, в форме тестовых заданий или решения кейс-задач проектного типа, то преподавателем определяется его содержание и дается время на его выполнение. Примерная продолжительность – до 60 минут.

Если практическое занятие должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Затем идет обсуждение результатов. Примерная продолжительность – до 30 минут.

Выступления студентов с докладами по темам мини-проектов должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия. Примерная продолжительность на выступление одного студента – до 15 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 10 минут.

Каждое практическое занятие заканчивается подведением итогов. Примерная продолжительность – 5 минут.

## **ТЕСТИРОВАНИЕ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ**

*Тестирование* — это метод проверки знаний, умений и навыков, где испытуемый выполняет ряд специальных тестовых заданий.

Тестирование может применяться для текущей, промежуточной и итоговой проверки знаний. С помощью тестов можно проверить знания учащихся как выборочно, так и в целом.

Основные задачи тестирования:

- развитие интереса у студентов к изучаемой дисциплине;
- развитие активной самостоятельной подготовки к тестированию;
- воспитание ответственности обучающихся за результаты своей подготовки;
- выявление уровня знаний по тестируемым дисциплинам;
- помощь студентам в определении уровня достигнутых результатов обучения и планирование дальнейшей подготовки;
- помощь преподавателям в оценке индивидуальных результатов обучения студентов, а также корректировке методики обучения.

Наибольшее распространение на практике получили четыре основные формы тестов:

- открытые тесты,
- закрытые тесты,
- тесты на соответствие,
- установление последовательности.

Считается, что исторически первой использовалась форма «закрытые тесты»: форма, где необходимо найти и отметить один или несколько правильных ответов. Задания такой формы начали применяться в начале XX века. Такие тесты пользуются большой популярностью и в наше время, и в основном используются для проверки «знаний базового уровня».

В начале XXI века стали активно использовать «открытые тесты». Отвечая на вопрос такого вида тестов, испытуемый сам должен дописать правильный ответ. Если тест автоматизированный, то в качестве ответа обычно просят одно или несколько ключевых слов. Сложность автоматизированной обработки такого рода тестовых заданий заключается в необходимости определения преподавателем всех возможных вариантов правильного ответа.

Третьей популярной формой тестовых заданий являются задания на определение соответствия между элементами двух множеств. Понятно, что при этом каждому элементу первого множества должен соответствовать только один элемент второго множества.

Четвертой из наиболее применяемых в образовательной деятельности форм тестовых заданий является форма заданий на установление правильной последовательности, которые позволяют проверить знания испытуемых в построении логических последовательностей, цепочек технологических операций, алгоритмов исполнения каких-либо процедур и т.д.

Важнейшими показателями качества тестовых заданий являются следующие критерии.

1. Адекватность целям проверки. При составлении задания выделяются существенные и несущественные признаки элементов знаний. Существенные признаки закладываются в эталонный ответ. В другие, ответы закладываются несущественные признаки с учетом характерных ошибок. Если обучающийся при работе с заданием знает и выделяет существенные признаки, а не формальные, то задание отвечает критерию адекватности целям проверки.

2. Определенность. После прочтения задания каждый обучающийся понимает, какие действия он должен выполнить, какие знания продемонстрировать. Если обучающийся после прочтения задания правильно действует и отвечает, задание считается определенным. Если на вопрос задания отвечает менее 70% обучающийся, то его необходимо проверить на определенность.

3. Простота. Формулировки заданий и ответы должны быть четкими и краткими. Показателем простоты является скорость выполнения задания.

4. Однозначность. Задание должно иметь единственный правильный ответ-эталон.

5. Равно трудность. При составлении тестов в нескольких вариантах равно трудность определяется стабильностью по вопросам во всех вариантах одного и того же задания.

Тестирование имеет ряд преимуществ:

- они не столь объемны, как традиционные, в каждый пункт теста можно ввести не одно, а много понятий, за счет чего информационная емкость задания повышается;
- обеспечение стандартизации;

- обеспечение индивидуальности, самостоятельность, способствуют обучению детей процессуальному самоконтролю;
- обеспечение возможности преподавателю быстрой проверки знаний большого количества обучаемых по разным темам;
- тестирование — более справедливый метод, оно ставит всех обучающихся в равные условия, как в процессе контроля, так и в процессе оценки, практически, исключая субъективизм преподавателя;
- тестирование может включать в себя задания по всем темам курса, что позволяет выявить знания обучающийся по всему курсу, исключив элемент случайности при выборе варианта;
- не создаёт тяжёлого чувства тревожности, как перед экзаменом.

Тестирование имеет и ряд недостатков:

- исключение из процедуры контроля устного речевого компонента;
- тест не позволяет проверять и оценивать высокие, продуктивные уровни знаний, связанные с творчеством;
- в тестировании присутствует элемент случайности (случайная ошибка, угадывание ответа);
- необходимость принятия специальных мер по обеспечению конфиденциальности тестовых заданий.

Поэтому, конечно, нельзя использовать тесты как единственную форму контроля и проверки уровня усвоения знаний и контроля качества умений и навыков. Но наряду с известными формами, тесты – прогрессивная и интересная форма контроля.

*Как подготовиться к тестированию:* Процесс подготовки к тестированию — это длительный и многогранный процесс.

Главное - усиленное изучение той темы, по которой предстоит тестироваться: чтение учебного материала, обсуждение его с опытными преподавателями, выполнение самостоятельных работ. Без минимальных знаний не будет положительной оценки, не рассчитывайте на случай или удачу (это не спортлото).

Содержание тестовых материалов предполагает у тестируемого дополнительных знаний, выходящих за рамки лекционного материала. Поэтому основной литературы недостаточно при подготовке к тестированию рекомендуются дополнительные источники.

Многие обучающиеся, как правило, следуют принципу - оставить всю подготовку на последний день и ночь перед занятием или экзаменом. Однако даже при отличной памяти студента информация,

наспех заученная в последний момент, в лучшем случае вспомнится лишь в течение одного-двух дней. Через неделю в голове уже ничего не останется. Тем самым такой подход к изучению материала является абсолютно бесполезным, так как обеспечивает недолговременное хранение нужной информации.

По мнению многих специалистов, для долговременного хранения информации в памяти необходимо повторение. Читая один раз, вы «включаете» в работу лишь кратковременную память, и через некоторое время незакрепленная информация вытесняется другой, более нужной в настоящий момент.

## РЕШЕНИЕ КЕЙС-ЗАДАЧ ПРОЕКТНОГО ТИПА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

*Кейс-задача* — проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные. Кейс дает возможность приблизиться к практике, встать на позицию человека, реально принимающего решения.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применить теоретический материал. Метод case-study – инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач. С помощью этого метода все имеют возможность проявить и совершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

*Работа с кейсом осуществляется поэтапно:*

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

*Для успешного анализа кейсов следуйте ряду принципов:*

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;

- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

- не смешивайте предположения с фактами.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

#### *Презентация результатов анализа кейсов*

Презентация, или представление результатов анализа кейса, выступает очень важным элементом метода. При этом в case-study используются два вида презентаций: устная (публичная) и письменный отчет-презентация. Публичная (устная) презентация предполагает представление решений кейса группе.

Устная презентация требует навыков публичного выступления, умения кратко, но четко и полно изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения. Одним из преимуществ публичной (устной) презентации является ее гибкость. Выступающий может откликаться на изменения окружающей обстановки, адаптировать свой стиль и материал, чувствуя настроение аудитории.

#### *Критерии оценки выполнения кейс-заданий*

Критериями оценки выполненного кейс - задания являются:

1 Научно-теоретический уровень выполнения кейс - задания и выступления.

2 Полнота решения кейса.

3 Степень творчества и самостоятельности в подходе к анализу кейса и его решению. Доказательность и убедительность.

4 Форма изложения материала (свободная; своими грамотность устной или письменной речи) и качество презентации.

5 Культура речи, жестов, мимики при устной презентации.

6 Полнота и всесторонность выводов.

7 Наличие собственных взглядов на проблему.

## ВЫПОЛНЕНИЕ МИНИ-ПРОЕКТА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

*Проект* — это особый вид познавательной деятельности учащихся, характеризующийся следующими признаками:

- наличие социально значимой задачи,
- планирование действий по разрешению проблемы,
- поиск информации, которая затем будет обработана и осмыслена учащимися,
- оформление «продукта», представляющего результаты этой деятельности,
- презентация «продукта» и его социальной значимости.

*Что же такое мини-проект?*

*Мини-проект* — это одна из форм проектной деятельности, которая используется на одном-двух практических занятиях для решения небольшой проблемы.

*Этапы работы над мини-проектом:*

- Мотивационный.
- Планирующий.
- Информационно-операционный.
- Рефлексивно-оценочный.

*Преимущества мини-проектов:*

- создаёт ситуацию успеха;
- ориентирует на быстрый практический результат;
- учит эффективно распределять время и экономно его использовать;
- быстро ориентироваться в ситуации;
- строить новые отношения в сотрудничестве;
- проявляет свои организаторские способности.

*Использование на занятиях мини-проектов решает многие задачи, которые в целом стоят перед проектной деятельностью:*

- обучение планированию (обучающийся должен уметь четко определить цель, описать основные шаги по достижению поставленной цели, концентрироваться на достижении цели, на протяжении всей работы);
- формирование навыков сбора и обработки информации, материалов (обучающийся должен уметь выбрать подходящую информацию и правильно ее использовать);
- умение анализировать (креативность и критическое мышление);

- умение составлять письменный отчет (обучающийся должен уметь составлять план работы, презентовать четко информацию, оформлять сноски, иметь понятие о библиографии);

- формировать позитивное отношение к работе (обучающийся должен проявлять инициативу, энтузиазм, стараться выполнить работу в срок в соответствии с установленным планом и графиком работы).

*Работа по созданию мини-проекта должна проходить следующие этапы:*

Постановка проблемы, которая создает мотивационную основу у учащихся создать мини-проект.

Планирование работы, где может быть предложена правило, алгоритм, описывающий последовательность действий, памятка о требованиях к проекту и о критериях оценивания.

Исследование, на котором обучающиеся выполняют задания, согласно правилу, алгоритму и делают вывод по результатам работы.

Представление мини-проекта, ответы на вопросы по проведенному исследованию.

Занятия с применением мини-проектов лучше всего проводить при групповой форме обучения.

*Задачи групповой работы:*

- активизация познавательной деятельности;

- развитие навыков самостоятельной учебной деятельности: определение ведущих и промежуточных задач, выбор оптимального пути, умение предусматривать последствия своего выбора, объективно оценивать его;

- развитие умений успешного общения (умение слушать и слышать друг друга, выстраивать диалог, задавать вопросы на понимание и т.д.);

- совершенствование межличностных отношений в группе.

Можно использовать индивидуальную и парную работу.

*Структура занятия подчиняется этапам выполнения проекта, но в более сжатые временные рамки и состоит из этапов:*

- Организационный момент (тема проекта, цель).

- Планирование работы, выдвижение гипотезы, формулирование задач.

- Работа с информацией, подведение итогов сбора необходимой информации по поставленной проблеме.

- Практическая работа по созданию продукта проекта и его публичному представлению.

- Презентация готового продукта проектной деятельности.
- Рефлексия.

*Содержание этапов проекта:*

1 этап «Начальный» - выбор проблемы, введение в проблему, выдвижение гипотезы, постановка целей и задач поиска. Выработка плана работы.

2 этап «Поисковый» - работа в информационном поле, сбор необходимой информации по проблеме различных источниках, анализ и структурирование собранного материала, качественная и количественная обработка собранного материала.

3 этап «Исследовательский» - проведение исследования, решение поставленной проблемы.

4 этап «Обработка результата» - переработка полученных данных, анализ и редактирование полученных данных, подтверждение или отрицание выдвинутой ранее гипотезы, оформление полученных данных в виде продукта проекта.

5 этап «Заключительный» - Подведение итогов работы, составление письменного отчета, подготовка к публичной защите проекта в виде мультимедийной презентации, либо в любой другой форме.

*Требования к мультимедийной презентации основных положений устного доклада о проекте для защиты проекта:*

1. Количество слайдов – не более 10.
2. Мультимедийная презентация должна отвечать требованиям целостности и законченности, быть синхронизирована с текстом в части структуры и содержания, начинаться и заканчиваться одновременно текстом.
3. Мультимедийная презентация должна иметь современный и привлекательный дизайн.
4. Количество текста на слайдах определяется по принципу необходимости и достаточности. Размер шрифта текста должен быть удобен для его зрительного восприятия аудиторией.
5. Приветствуется наличие визуальных опор основных положений устного доклада о проекте (иллюстраций, фотографий, рисунков, графиков, образов, метафор и др.).
6. Приветствуется уместное использование видео, анимации, звука, музыки и др.

*Требования к обсуждению выступлений – дискуссии по теме мини-проекта в рамках защиты проекта:*

- студенты под руководством преподавателя обсуждают спорные вопросы, аргументируют свою позицию и пытаются найти истину или решение проблемы.

- важно уважать мнение других участников, не переходить на личности и стремиться к взаимопониманию.

- итоги дискуссии подводятся путём анализа высказанных мнений, аргументов и предложений участников. Преподаватель может использовать различные методы оценки, такие как голосование, ранжирование или экспертная оценка.

*Оценка результатов дискуссии проводится на основе следующих критериев:*

1. Активность участников: насколько активно они участвовали в обсуждении, задавали вопросы, высказывали своё мнение.

2. Аргументированность: насколько участники были убедительны в своих аргументах, использовали факты и логические доводы.

3. Креативность: предлагали ли участники новые идеи, подходы или решения.

4. Взаимодействие: насколько участники сотрудничали друг с другом, обменивались мнениями и опытом.

5. Достижение цели: удалось ли достичь поставленной цели дискуссии, найти решение проблемы или прийти к общему пониманию.

Условия, необходимые для успешной организации мини-проекта: четкое соблюдение времени; групповая форма работы; достаточно накопленный объем оперативной информации обучающихся по проблеме проектирования.

Мини-проект дает возможность организовать учебную деятельность, соблюдая разумный баланс между теорией и практикой; успешно интегрируется в образовательный процесс; обеспечивает не только интеллектуальное, но и нравственное развитие студентов, их самостоятельность, активность; позволяет приобретать опыт социального взаимодействия, сплачивает обучающихся, развивает коммуникативность.

# ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

## *Практическое занятие № 1*

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ РАЗВИТИЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

#### *Решение кейс-задач проектного типа*

##### *Кейс-задача № 1*

Составьте бизнес-план для гостиничного предприятия по обновлению оборудования ресторана с учетом следующих условий:

Гостиничное предприятие планирует обновить оборудование ресторана, чтобы повысить качество обслуживания и удовлетворить потребности гостей.

Бюджет на обновление ограничен, поэтому необходимо выбрать оптимальное соотношение цены и качества оборудования.

Необходимо учесть возможные риски, связанные с заменой оборудования, такие как простои в работе ресторана, изменение спроса на услуги и т. д.

Важно также проанализировать рынок поставщиков оборудования, сравнить предложения и выбрать наиболее выгодные условия сотрудничества.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

##### *В ходе решения задачи учтите:*

В процессе разработки бизнес-плана необходимо учесть затраты на обучение персонала работе с новым оборудованием, а также возможные изменения в структуре затрат на обслуживание и ремонт оборудования.

Конечная цель бизнес-плана — определение экономической эффективности обновления оборудования ресторана и сроков окупаемости проекта.

##### *Кейс-задача № 2*

Спроектируйте концепцию развития гостиницы «Соловьиная роща» г. Курск на ближайшие 3 года.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи:*

Изучите историю и развитие гостиницы «Соловьиная роща» в Курске.

Проанализируйте основные тенденции и факторы, влияющие на гостиничный бизнес в городе.

Исследуйте конкурентов и их стратегии на рынке гостиничных услуг.

Оцените сильные и слабые стороны гостиницы «Соловьиная роща».

Проведите SWOT-анализ гостиницы и определите возможности и угрозы для её развития.

Изучите мнение гостей и сотрудников гостиницы об уровне обслуживания, сервисе и комфорте.

Разработайте рекомендации по улучшению и оптимизации работы гостиницы «Соловьиная роща» для достижения устойчивого развития и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

*Кейс-задача № 3*

В вашем распоряжении находится санаторий, построенный в 70-е годы прошлого века. Он расположен в живописном месте, обладает хорошей лечебной базой, но инфраструктура и номерной фонд устарели. Вам нужно провести реновацию санатория советской эпохи. Бюджет на реновацию ограничен.

Задача: разработать концепцию развития санатория, которая позволит привлечь новых клиентов и повысить конкурентоспособность, учитывая:

- Целевую аудиторию: семьи с детьми, люди среднего возраста, пенсионеры.

- Тренды: экологичность, ЗОЖ, digital-детокс, персонализация услуг.

- Ограничения: бюджет, историческая ценность здания.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:*

Какую целевую аудиторию выбрать приоритетной и почему?

Какие услуги необходимо добавить или модернизировать?  
Как использовать историческую ценность здания в концепции?  
Какие digital-технологии можно внедрить для повышения эффективности работы и привлечения клиентов?

#### *Кейс-задача № 4*

Курская область и город Курск славится своими кулинарными традициями, но используется этот потенциал региона для привлечения туристов, а значит и потенциальных гостей отелей, очень слабо.

Задача: разработать концепцию развития гастрономического туризма в Курском регионе, включающую:

- Формирование уникального предложения: какие блюда и продукты станут "визитной карточкой" региона?
- Развитие инфраструктуры: какие объекты (рестораны, кафе, фермерские хозяйства) необходимо создать или модернизировать?
- Продвижение: как привлечь туристов, интересующихся гастрономией?

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:*

Как интегрировать гастрономический туризм с другими видами туризма в регионе?

Как вовлечь местное население в развитие гастрономического туризма?

Какие мероприятия (фестивали, мастер-классы) можно проводить для привлечения туристов?

#### *Кейс-задача № 5*

Вы - девелопер, планирующий построить отель в городе Курске. Вы хотите, чтобы он был инновационным и отвечал всем потребностям путешественников будущего.

Задача: разработать концепцию отеля будущего, учитывая:

- Технологические тренды: искусственный интеллект, интернет вещей, робототехника.
- Изменения в потребительском поведении: персонализация, экологичность, стремление к уникальному опыту.

- Новые форматы размещения: коворкинги, коливинги, капсульные отели.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:*

Какие технологии можно использовать для создания "умных" номеров и общественных зон?

Как обеспечить персонализированный подход к каждому гостю?

Как сделать отель экологичным и энергоэффективным?

*Кейс-задача № 6*

Вы управляете хостелом в г. Курске. Конкуренция пока не очень высокая, но вы беспокоитесь о долгосрочном развитии вашего бизнеса и его процветании. Гости вашего хостела в основном останавливаются на короткий срок.

Задача: разработать стратегию повышения лояльности гостей, которая позволит увеличить количество повторных бронирований и получить положительные отзывы.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:*

Какие бонусные программы можно предложить гостям?

Как создать дружелюбную и уютную атмосферу в хостеле?

Как использовать социальные сети для взаимодействия с гостями?

*Кейс-задача № 7*

Недавняя пандемия COVID-19 сильно ударила по гостиничному бизнесу. Сегодня наш регион является приграничным регионом и должен отвечать вызовам СВО.

Задача: разработать концепцию адаптации одной из гостиниц города Курска (по выбору студента) к новым реалиям, учитывая:

- Новые требования безопасности: дезинфекция, социальное дистанцирование, угроза атаки БПЛА.

- Изменения в потребительском поведении: снижение деловой активности, рост популярности внутреннего туризма.

- Цифровизацию: онлайн-бронирование, бесконтактное обслуживание.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи дайте ответы на следующие вопросы:*

Как обеспечить безопасность гостей и персонала?

Какие новые услуги можно предложить, чтобы привлечь клиентов?

Как использовать цифровые технологии для оптимизации работы гостиницы?

*Кейс-задача № 8*

Проведите анализ основных факторов, влияющих на тенденции развития гостиничных предприятий Курского региона.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи:*

1. Определите внешние факторы:

- политико-правовые: законодательство, регулирование, поддержка туризма;

- факторы безопасности путешествий: санитарные условия, охрана правопорядка;

- экономико-финансовые: инфляция, безработица, доступность кредитов;

- социально-демографические: возраст, образование, доходы населения;

- культурные: традиции, обычаи, ценности общества;

- инфраструктурно-технологические: развитие транспорта, связи, информационных технологий.

2. Определите внутренние факторы:

- организация и управление предприятием;

- маркетинг и продвижение услуг;

- качество предоставляемых услуг;

- уровень сервиса и обслуживания;

- ценообразование и политика скидок;

- инновации и технологическое развитие.

3. Изучите влияние каждого фактора на деятельность предприятия и его тенденции развития.

4. Определите ключевые факторы, которые оказывают наибольшее влияние на успех предприятия.

5. Разработайте стратегию для управления этими факторами и повышения эффективности развития гостиничного предприятия.

### *Кейс-задача № 9*

Разработайте систему развития конкурентных преимуществ для одного из гостиничных предприятий г. Курска.

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи нужно пройти следующие этапы:*

#### 1. Аналитический этап:

- определите ключевые факторы успеха гостиничного предприятия (например, местоположение, уровень комфорта, разнообразие услуг, качество обслуживания и т. д.);

- проведите анализ конкурентов и их конкурентных преимуществ;

- оцените сильные и слабые стороны вашего предприятия.

#### 2. Формирующий этап:

- определите основные направления развития конкурентных преимуществ (например, улучшение качества услуг, расширение ассортимента, оптимизация процессов и т. д.);

- разработайте стратегию развития, учитывая результаты анализа и приоритеты предприятия;

- определите необходимые ресурсы и инвестиции для реализации стратегии.

### *Кейс-задача № 10*

Составьте PEST-анализ (карта трендов) и опишите все параметры этого анализа: факторы, риски, действия (даются обоснованные рекомендации по преодолению отрицательных факторов и приводятся инсайты, как в гостиницах настроить процесс трендвотчинга).

Кейс-задача требует комплексного подхода, анализа рынка, целевой аудитории и конкурентной среды.

*В ходе решения задачи:*

Разработайте комплекс практических рекомендаций гостиничному предприятию на предстоящие 3-5 лет на основе возможных изменений факторов макросреды (таблица 1).

Таблица 1 - PEST-анализ и рекомендации по преодолению отрицательных факторов

Факторы PEST	Факторы, определяющие возможности и угрозы	Перспективы	Действия/рекомендации

P.S.: Выбрать 5-7 трендов, которые будут максимально влиять на гостиничный бизнес г. Курска и заполнить таблицу.

### *Тестирование*

- 1 Объектами стратегического управления являются:
  - а) производство
  - б) мотивация
  - в) маркетинг
  - г) различные виды стратегий организации
- 2 Основной целью деловой стратегии является:
  - а) достижение устойчивых конкурентных преимуществ в организации
  - б) расширение портфеля ценных бумаг
  - в) определение работ в подразделениях организации
  - г) совершенствование структуры управления
- 3 Стратегическое управление содержит следующие функции:
  - а) планирование, организация, руководство и контроль
  - б) прогнозирование, планирование, организация, координацию, учет, контроль, анализ и мотивацию
  - в) социальное планирование, координация, контроль и мотивацию
  - г) все вышеперечисленные
- 4 Основной целью концепции постоянных усовершенствований гостиничного комплекса является:

- а) Достижение устойчивых конкурентных преимуществ
  - б) Расширение портфеля ценных бумаг
  - в) Определение работ в подразделениях гостиничного комплекса
  - г) Совершенствование структуры управления
- 5 Если преобладает ценовая конкуренция, более эффективной будет стратегия:
- а) лидерства по издержкам
  - б) дифференциации гостиничного продукта
  - в) применения инноваций
  - г) дифференциации
- 6 Выберите стратегические показатели, влияющие на оценку эффективности
- а) управления персоналом в организациях сферы гостеприимства и общественного питания:
  - б) текучесть, заработная плата, понесенные расходы на привлечение персонала, выслуга лет, удовлетворение потребностей гостей
  - в) текучесть, рейтинг отеля, валовый доход
  - г) привлечение персонала, удовлетворение потребностей гостей
  - д) конкурентоспособность гостиницы, сегментация рынка
- 7 Заданный вектор развития с точки зрения стратегических намерений и объектов бизнеса – это ...
- а) стратегия развития бизнеса
  - б) стратегия управления бизнесом
  - в) стратегическое планирование
  - г) стратегическое управление
- 8 Процесс каскадирования стратегии, целей компании для каждого уровня организации от самого высокого до самого низкого:
- а) управление по целям
  - б) целеполагание
  - в) каскадирование целей
  - г) декомпозиция

9 Установите соответствие понятия и определения:

1. Миссия	а. Это намерения деятельности бизнеса, способы взаимодействия с внешней средой по достижению
-----------	--

	целей и обеспечению устойчивого развития.
2. Видение	б. Это перспектива, целевые координаты состояния гостиницы в будущем
3. Стратегия	в. Представление гостиницей своего предназначения в обществе
4. Принцип	г. Правило, не нуждающееся в дальнейшем обосновании.

10 Дайте определение концепции развития \_\_\_\_\_

11 Назовите ключевые показатели эффективности деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания:

- а) Стратегия, миссия, видение, цель
- б) SMART, SWOT, PAST
- в) ВМП, ВВП, ВНП
- г) RevPar, RevPac, RR

12 Диагностика проблемы решения предусматривает оценку ситуации:

- а) сопоставление фактического состояния объекта управления с требуемым
- б) сбор информации, всесторонний анализ и оценка ситуации и формулирование проблемы
- в) коллективная экспертная оценка, которая обеспечивает большую обоснованность и, как правило, большую эффективность принимаемых решений
- г) определяются лучшие решения по таким параметрам, как сроки окупаемости капиталовложений, прирост доходов и прибыли, минимизация издержек и т. п.

13 С помощью какого метода можно провести оценку уровня конкурентоспособности, имеющихся ресурсов и конкретных возможностей организаций сферы гостеприимства и общественного питания?

- а) SMART
- б) SWOT
- в) PEST
- г) Все ответы верные

14 Назовите один из важных этапов стратегического бизнес -

планирования в гостиничном бизнесе:

- а) Анализ внешней среды
- б) Анализ внутренней среды
- в) Целеполагание
- г) Миссия

15 К стратегическим целям не относятся:

- а) более быстрый рост доходов
- б) улучшение обслуживания клиентов
- в) повышение репутации отеля среди клиентов
- г) повышение качества услуг

16 Укажите порядок разделов плана проекта согласно методике ЮНИДО:

людские ресурсы		организация производства и накладные расходы
экономический анализ издержек и прибыли		место осуществления, строительная площадка и экологическая оценка
планирование и сметная стоимость работ по проекту		сырье и материалы
финансовая оценка		анализ рынка и стратегия маркетинга
инженерное проектирование и технология		предыстория и основная идея проекта
резюме исследования		

*Список литературы:*

1. *Беликова, И. П. Проектное управление : учебное пособие / И. П. Беликова. - Ставрополь : АГРУС, 2021. - 77 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/121737.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.*
2. *Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 186 с. - URL:*

- <https://www.iprbookshop.ru/88448.html> (дата обращения: 20.05.2024). Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
3. Шохнех, А. В. Стратегическое управление и бизнес-анализ : учебное пособие / А. В. Шохнех. - Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023. - 239 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/129114.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
  4. Максименко, И. А. Оценка эффективности проектного управления : учебное пособие / И. А. Максименко. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. - 232 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/84291.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
  5. Горчакова, Е. Н. Системы управления эффективностью, качеством и стратегией развития бизнеса на предприятии : практикум / Е. Н. Горчакова, М. С. Кузнецова. - Москва : Издательский Дом МИСиС, 2023. - 57 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/137550.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
  6. Ковальжина, Л. С. Технологии управления развитием персонала : учебное пособие / Л. С. Ковальжина. - Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. - 99 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/122329.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

## *Практическое занятие № 2*

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ГОСТИНИЧНОМ/РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

*Мини-проект 1.* Разработка тренинга для персонала гостиницы по межкультурной коммуникации (гостиница г. Курска на выбор студента)

Цель: повысить осведомленность персонала гостиницы о культурных особенностях гостей из определенного региона (страны) и обучить навыкам эффективного взаимодействия с ними.

Задания:

1. Выбрать регион России или какую-либо дружественную страну, гости из которой посещают вашу гостиницу (например, Китай, страны Ближнего Востока, Европа).

2. Провести исследование культурных особенностей выбранного региона, уделив внимание:

- особенностям приветствия, обращения, языка тела;
- отношению ко времени, очередям, сервису;
- религиозным обычаям и ограничениям в питании;
- традициям ведения бизнеса, общения с персоналом.

3. Разработать программу тренинга, включающую:

- интерактивные лекции и презентации;
- ролевые игры и симуляции реальных ситуаций;
- разбор кейсов и практические советы;

4. Создать раздаточные материалы: памятки для персонала, глоссарий основных фраз на языке гостей.

*Мини-проект 2. Создание многоязычного меню для ресторана при гостинице г. Курска (по выбору студента) с учетом культурных особенностей*

Цель: сделать меню ресторана доступным и привлекательным для гостей из разных стран, учитывая их кулинарные традиции и предпочтения.

Задания:

1. Выбрать 3-4 иностранных языка для перевода меню (в зависимости от целевой аудитории ресторана).

2. Обеспечить не только точный перевод названий блюд, но и адаптацию описаний с учетом культурных особенностей:

- использовать знакомые образы и аналогии;
- учитывать уровень формальности языка;
- избегать двусмысленностей и юмора, которые могут быть непонятны.

3. Разработать дизайн меню, учитывающий особенности восприятия информации в разных культурах (например, расположение текста, использование изображений).

4. Протестировать меню на носителях выбранных языков, чтобы убедиться в его понятности и привлекательности.

*Мини-проект 3.* Разработка программы адаптации для иностранных сотрудников гостиницы/ресторана (по выбору студента)

Цель: помочь новым сотрудникам из других стран адаптироваться к работе в новой культурной среде и успешно интегрироваться в коллектив одного из ресторанов или одной из гостиниц г. Курска.

Задания:

1. Выявить основные трудности, с которыми могут сталкиваться иностранные сотрудники в организации (языковой барьер, культурные различия, бытовые вопросы).

2. Разработать программу адаптации, включающую:

- Языковые курсы или помощь в изучении русского языка;
- Тренинги по межкультурной коммуникации и особенностям корпоративной культуры гостиницы/ресторана;
- Информационные материалы о городе Курске и городах Курской области, транспорте, медицинском обслуживании;
- Определить, кто может быть назначен наставником (из числа опытных сотрудников)

3. Создать систему обратной связи, чтобы отслеживать прогресс адаптации и вовремя оказывать поддержку.

*Мини-проект 4.* Анализ и оптимизация сайта гостиницы/ресторана г. Курска или Курской области (по выбору студента) для привлечения иностранных туристов

Цель: сделать сайт привлекательным и удобным для пользователей из разных стран, увеличить количество бронирований от иностранных гостей.

Задания:

1. Проанализировать сайты конкурентов, которые успешно работают с иностранными туристами.
2. Выбрать 2-3 иностранных языка для перевода сайта (в зависимости от целевой аудитории).
3. Обеспечить качественный перевод контента сайта, включая:
  - Описание номеров/меню;
  - Информацию об услугах, местоположении, контактах;
  - Систему бронирования.
4. Адаптировать контент сайта с учетом культурных особенностей целевой аудитории:
  - Использовать изображения, соответствующие культурным представлениям;
  - Учитывать особенности поисковых запросов в разных странах.
5. Протестировать сайт на удобство использования иностранными пользователями.

*Мини-проект 5. Кейс-стади: решение конфликтной ситуации, возникшей в результате межкультурного недопонимания*

Цель: проанализировать реальную конфликтную ситуацию, возникшую в гостинице/ресторане г. Курска из-за межкультурного недопонимания, и разработать рекомендации по ее разрешению.

Задания:

1. Выбрать реальный кейс (можно найти в статьях, блогах, форумах) или смоделировать ситуацию на основе реальных культурных различий.
2. Детально описать ситуацию: участников, их культурную принадлежность, причину конфликта, действия сторон.
3. Проанализировать причины конфликта с точки зрения межкультурной коммуникации:
  - Какие культурные ценности, нормы, коммуникативные стили привели к недопониманию?
  - Какие ошибки были допущены участниками конфликта?
4. Разработать пошаговый план разрешения конфликта:
  - Какие коммуникативные стратегии и техники можно использовать?

Какие действия необходимо предпринять для восстановления отношений и предотвращения подобных ситуаций в будущем?

5. Сформулировать рекомендации для персонала по профилактике и разрешению конфликтов, обусловленных межкультурными различиями.

#### Список литературы:

1. Беликова, И. П. Проектное управление : учебное пособие / И. П. Беликова. - Ставрополь : АГРУС, 2021. - 77 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/121737.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
2. Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 186 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/88448.html> (дата обращения: 20.05.2024). Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
3. Шохнех, А. В. Стратегическое управление и бизнес-анализ : учебное пособие / А. В. Шохнех. - Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023. - 239 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/129114.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
4. Максименко, И. А. Оценка эффективности проектного управления : учебное пособие / И. А. Максименко. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. - 232 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/84291.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
5. Горчакова, Е. Н. Системы управления эффективностью, качеством и стратегией развития бизнеса на предприятии : практикум / Е. Н. Горчакова, М. С. Кузнецова. - Москва : Издательский Дом МИСиС, 2023. - 57 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/137550.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

6. Ковальжина, Л. С. Технологии управления развитием персонала : учебное пособие / Л. С. Ковальжина. - Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. - 99 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/122329.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

### *Практическое занятие № 3*

## **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПЕРСОНИФИЦИРОВАННЫХ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

*Мини-проект 1.* Разработка функционала для мобильного приложения по персонализированному обслуживанию в одной из гостиниц Курского региона (по выбору студента)

Цель: улучшить качество обслуживания и удовлетворенность гостей за счет предоставления персонализированного обслуживания через мобильное приложение.

Задания:

1. Проанализировать потребности и предпочтения различных сегментов гостей отеля (бизнес-путешественники, семьи с детьми, пары).

2. Спроектировать функционал мобильного приложения, который позволит гостям:

- Оформить онлайн-регистрацию заезда и выезда;
- Выбрать номер с учетом индивидуальных предпочтений (вид из окна, этаж, наличие дополнительных удобств);
- Заказать дополнительные услуги (трансфер, экскурсии, room-service);
- Получать персонализированные рекомендации (рестораны, достопримечательности, мероприятия);
- Оставлять отзывы и общаться с персоналом отеля.

3. Создать прототип приложения с интуитивно понятным интерфейсом и привлекательным дизайном.

4. Описать, как приложение будет интегрироваться с CRM-системой отеля для сбора и анализа данных о предпочтениях гостей.

*Мини-проект 2.* Создание персонализированных рекомендаций для гостей ресторана г. Курска (Курской области) на основе анализа данных (по выбору студента)

Цель: повысить лояльность гостей и средний чек за счет предложения релевантных блюд и напитков.

Задания:

1. Определить, какие данные о гостях ресторан может собирать и анализировать (история заказов, предпочтения в еде, аллергии, особые пожелания).

2. Разработать алгоритм, который будет формировать персонализированные рекомендации для гостей:

- Предлагать блюда, основываясь на истории заказов и рейтингах других гостей со схожими вкусами.

- Учитывать диетические ограничения и аллергии.

- Информировать о специальных предложениях и новинках меню, соответствующих предпочтениям гостя.

3. Выбрать способ донесения рекомендаций до гостя (мобильное приложение, интерактивное меню, рекомендации официанта).

4. Продумать систему обратной связи, чтобы гость мог оценить предложенные рекомендации и скорректировать свой профиль.

*Мини-проект 3.* Разработка программы лояльности для бизнес-отеля «Аквамарин» г. Курск, основанной на персонализированных вознаграждениях

Цель: повысить лояльность деловых туристов и стимулировать повторные бронирования.

Задания:

1. Проанализировать существующие программы лояльности бизнес-отеля «Аквамарин» г. Курск и выявить их сильные и слабые стороны.

2. Разработать концепцию программы лояльности для деловых туристов, основанной на персонализированных вознаграждениях:

- Предоставлять гостям бонусы и привилегии, соответствующие их индивидуальным предпочтениям (бесплатный завтрак, апгрейд номера, скидки на услуги).

- Разработать систему уровней, которая будет мотивировать гостей на более активное использование услуг отеля.

- Использовать геймификацию для повышения вовлеченности гостей в программу лояльности.

3. Описать, как будет происходить учет индивидуальных предпочтений деловых гостей и начисление персонализированных вознаграждений.

4. Оценить экономическую эффективность программы лояльности.

*Мини-проект 4. Создание персонализированных туристических маршрутов с использованием технологий дополненной реальности*

Цель: обогатить туристический опыт гостей Курского региона и сделать его более индивидуальным и запоминающимся.

Задания:

1. Выбрать один из городов областного центра для разработки персонализированных туристических маршрутов.

2. Определить целевую аудиторию и ее интересы (история, архитектура, гастрономия, активный отдых).

3. Разработать концепцию приложения дополненной реальности, которое будет:

- Предлагать гостям персонализированные маршруты, основываясь на их интересах и местоположении.

- Отображать на экране смартфона информацию о достопримечательностях, ресторанах, магазинах.

- Предоставлять аудиогиды на разных языках.

- Давать возможность делиться фотографиями и впечатлениями в социальных сетях.

4. Создать прототип приложения с несколькими интерактивными элементами.

*Мини-проект 5. Кейс-стади: анализ успешного примера внедрения персонализированного сервиса в индустрии гостеприимства г. Курска*

Цель: изучить передовой опыт в максимальном количестве отелей региона и извлечь уроки для внедрения персонализированных услуг в собственном бизнесе.

Задания:

1. Выбрать компанию из сферы гостеприимства, которая успешно внедрила персонализированный сервис (отель, ресторан, туристическое агентство).

2. Собрать информацию о компании и ее подходе к персонализации услуг:

- Какие данные о клиентах компания собирает и анализирует?

- Какие технологии и инструменты используются для персонализации?

- Какие результаты удалось достичь благодаря персонализации?

3. Проанализировать сильные и слабые стороны выбранного кейса.

4. Сформулировать выводы и рекомендации по внедрению персонализированных услуг в собственном бизнесе.

*Список литературы:*

1. *Беликова, И. П. Проектное управление : учебное пособие / И. П. Беликова. - Ставрополь : АГРУС, 2021. - 77 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/121737.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.*
2. *Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 186 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/88448.html> (дата обращения: 20.05.2024). Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.*
3. *Шохнех, А. В. Стратегическое управление и бизнес-анализ : учебное пособие / А. В. Шохнех. - Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023. - 239 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/129114.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.*

4. Максименко, И. А. Оценка эффективности проектного управления : учебное пособие / И. А. Максименко. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. - 232 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/84291.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
5. Горчакова, Е. Н. Системы управления эффективностью, качеством и стратегией развития бизнеса на предприятии : практикум / Е. Н. Горчакова, М. С. Кузнецова. - Москва : Издательский Дом МИСиС, 2023. - 57 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/137550.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6. Ковальжина, Л. С. Технологии управления развитием персонала : учебное пособие / Л. С. Ковальжина. - Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. - 99 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/122329.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

#### *Практическое занятие № 4*

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО/РЕСТОРАННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Мини-проект 1. Разработка комплексной digital-стратегии продвижения для бутик-отеля*

Цель: повысить узнаваемость бутик-отеля среди целевой аудитории и увеличить количество бронирований через онлайн-каналы.

Задания:

1. Анализ:

- Исследуйте целевую аудиторию бутик-отеля (демография, интересы, поведение онлайн).
- Проанализируйте конкурентов и их digital-стратегии.
- Выявите сильные стороны и уникальные особенности бутик-отеля.

## 2. Стратегия:

- Определите ключевые каналы digital-продвижения (сайт, соцсети, метапоиск, контекстная реклама, email-маркетинг, работа с блогерами).

- Разработайте контент-план для каждого канала с учетом интересов целевой аудитории (фото, видео, статьи, спецпредложения).

- Сформулируйте уникальное торговое предложение (УТП) для онлайн-кампании.

## 3. Инструменты:

- Предложите инструменты для отслеживания эффективности digital-стратегии (Google Analytics, Яндекс.Метрика, CRM-система).

- Разработайте систему KPI для оценки результативности (трафик, конверсия, бронирования, ROI).

## 4. Презентация:

- Представьте разработанную digital-стратегию в виде презентации с описанием каждого этапа, инструментов и ожидаемых результатов.

*Мини-проект 2. Создание креативной рекламной кампании для нового ресторана в социальных сетях*

Цель: привлечь внимание к открытию нового ресторана, сформировать положительный имидж и стимулировать посещения.

## Задания:

### 1. Концепция:

- Определите ключевую идею и концепцию рекламной кампании, основываясь на формате и кухне ресторана, целевой аудитории.

- Разработайте яркое название и слоган для кампании.

### 2. Механики:

- Предложите креативные механики для привлечения внимания в соцсетях (конкурсы, розыгрыши, флешмобы, челленджи, маски, AR-фильтры).

- Продумайте систему поощрений для участников (скидки, подарки, приглашения).

### 3. Визуальный контент:

- Разработайте стиль визуального оформления кампании (фото, видео, иллюстрации) с учетом фирменного стиля ресторана.

- Создайте несколько вариантов рекламных макетов для разных форматов (посты, сторис, баннеры).

#### 4. Оценка эффективности:

- Опишите, как вы будете отслеживать результаты рекламной кампании (охват, вовлеченность, переходы на сайт/в аккаунт, количество бронирований).

*Мини-проект 3.* Разработка программы лояльности для гостиницы г. Курска с использованием мобильного приложения

Цель: повысить лояльность постоянных гостей отеля и стимулировать повторные бронирования.

Задания:

#### 1. Анализ:

- Исследуйте программы лояльности конкурентов гостиницы.

- Выявите потребности и предпочтения постоянных гостей.

#### 2. Функционал приложения:

- Спроектируйте мобильное приложение для программы лояльности (регистрация, накопление баллов, уровни, каталог вознаграждений, бронирование, отзывы, push-уведомления).

#### 3. Система мотивации:

- Разработайте систему начисления баллов (за бронирования, отзывы, рекомендации, дни рождения).

- Предложите привлекательные вознаграждения (бесплатные ночи, апгрейд номера, скидки, подарки, доступ в лаундж-зоны).

#### 4. Интеграция:

- Опишите, как приложение будет интегрироваться с CRM-системой отеля для персонализации предложений и коммуникации с гостями.

#### 5. Продвижение:

- Разработайте план продвижения мобильного приложения среди гостей сети отелей (на сайте, в соцсетях, при бронировании, на стойке регистрации).

*Мини-проект 4.* Создание контент-стратегии для продвижения ресторана г. Курска (по выбору студента) на платформе TripAdvisor

Цель: повысить рейтинг ресторана на TripAdvisor, привлечь внимание потенциальных посетителей и увеличить количество положительных отзывов.

Задания:

1. Анализ:

- Изучите принципы работы TripAdvisor и факторы ранжирования ресторанов.

- Проанализируйте профили конкурентов на платформе.

2. Оптимизация профиля:

- Разработайте рекомендации по оптимизации профиля ресторана на TripAdvisor (название, описание, фотографии, меню, информация о заведении, ответы на отзывы).

3. Контент-план:

- Создайте контент-план публикаций для профиля ресторана на TripAdvisor (фотографии блюд, интерьера, команды, отзывы гостей, новости, акции, специальные предложения).

4. Работа с отзывами:

- Разработайте стратегию работы с отзывами (стимулирование отзывов от довольных гостей, оперативные и вежливые ответы на негативные отзывы).

5. Оценка эффективности:

- Опишите, как вы будете отслеживать результаты продвижения на TripAdvisor (рейтинг, количество просмотров, отзывы, количество бронирований).

*Мини-проект 5. Кейс-стади: анализ провальной маркетинговой кампании в сфере гостеприимства*

Цель: проанализировать ошибки, допущенные в реальной маркетинговой кампании гостиничного/ресторанного предприятия, и разработать рекомендации по их исправлению.

Задания:

1. Выбор кейса: найдите пример неудачной маркетинговой кампании в сфере гостеприимства (можно использовать публикации в СМИ, блоги, форумы).

2. Описание ситуации: детально опишите цели, целевую аудиторию, каналы продвижения, бюджет и результаты кампании.

3. Анализ ошибок: выявите ключевые ошибки, которые привели к провалу кампании (неправильно выбранная целевая аудитория, неэффективные каналы продвижения, слабая креативная идея, недостаточный анализ результатов).

4. Рекомендации: разработайте рекомендации по исправлению допущенных ошибок и улучшению результатов кампании (корректировка целевой аудитории, выбор других каналов продвижения, разработка новой креативной концепции, внедрение системы аналитики).

5. Выводы: сформулируйте выводы о том, какие уроки можно извлечь из проанализированной кампании и как избежать подобных ошибок в будущем.

*Мини-проект 6. Проектирование системы продвижения услуг гостиничного предприятия*

Цель: повысить эффективность системы продвижения услуг и повысить прибыль.

Задания:

Изучите методы продвижения гостиничных услуг в гостиницах г. Курска, такие как сарафанное радио, отзывы на сайтах, реклама в интернете и социальных сетях, участие в выставках и ярмарках, а также стимулирование продаж.

Определите целевую аудиторию гостиничного предприятия и её потребности в услугах.

Разработайте стратегию продвижения, включая определение каналов коммуникации, выбор инструментов продвижения и планирование бюджета.

Создайте план реализации стратегии продвижения, включая разработку рекламных материалов, размещение рекламы на выбранных каналах коммуникации и контроль результатов продвижения.

Оцените эффективность продвижения после завершения проекта и определите возможные улучшения и корректировки стратегии.

### Список литературы:

1. Беликова, И. П. Проектное управление : учебное пособие / И. П. Беликова. - Ставрополь : АГРУС, 2021. - 77 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/121737.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
2. Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. - Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. - 186 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/88448.html> (дата обращения: 20.05.2024). Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
3. Шохнех, А. В. Стратегическое управление и бизнес-анализ : учебное пособие / А. В. Шохнех. - Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023. - 239 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/129114.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
4. Максименко, И. А. Оценка эффективности проектного управления : учебное пособие / И. А. Максименко. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2017. - 232 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/84291.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
5. Горчакова, Е. Н. Системы управления эффективностью, качеством и стратегией развития бизнеса на предприятии : практикум / Е. Н. Горчакова, М. С. Кузнецова. - Москва : Издательский Дом МИСиС, 2023. - 57 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/137550.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.
6. Ковальжина, Л. С. Технологии управления развитием персонала : учебное пособие / Л. С. Ковальжина. - Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. - 99 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/122329.html> (дата обращения: 20.05.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

### *Шкала оценивания тестовых заданий*

Тестовые задания могут быть оценены в соответствии со следующими критериями.

*Оценка «отлично»* выставляется студенту в том случае, если доля правильных ответов в тесте более 50%.

*Оценка «хорошо»* выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте не менее 40%.

*Оценка «удовлетворительно»* выставляется в том случае, если доля правильных ответов в тесте менее 30%.

*Оценка «неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не дал правильных ответов на вопросы теста.

### *Критерии оценивания решения кейс-задачи проектного типа*

Решение кейс-задачи производится, исходя из следующих критериев.

*Оценка «отлично»* – Знание научного аппарата дисциплины. Умение объяснять процесс решения задачи, интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины. Владение практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности на достаточно высоком уровне. Допускаются незначительные ошибки, не влияющие на правильность решения задачи

*Оценка «хорошо»* – Знание научного аппарата дисциплины. Умение в целом формулировать основные этапы решения задачи интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины. Владение практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности на среднем уровне.

*Оценка «удовлетворительно»* – Знание научного аппарата дисциплины. Нарушения в последовательности решения задачи. Низкий уровень владения практическими умениями и навыками, направленными на достижение эффективных результатов профессиональной деятельности.

*Оценка «неудовлетворительно»* – Знание научного аппарата дисциплины. Грубые ошибки и (или) неверное решение задачи.

### *Критерии оценки мини-проекта*

*Оценка «отлично»* ставится, если задание на проект выполнено точно и полно; проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у автора навыки проектной деятельности; в проекте реализован креативный подход: предложено оригинальное (или инновационное) решение; сформулированы мотивированные выводы; рекомендации обоснованы и объективны; безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме.

*Оценка «хорошо»* ставится, если задание на проект в целом выполнено; проект выполнен с незначительным участием преподавателя (консультации) и демонстрирует владение автором большинством навыков, необходимых для осуществления проектной деятельности; в проекте реализован стандартный подход: предложено типовое решение; выводы (заключение) доказательны; осуществлена попытка сделать практические рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в традиционной академической форме.

*Оценка «удовлетворительно»* ставится, если задание на проект выполнено неточно и (или) неполно; выполнение проекта происходило при постоянном участии и помощи преподавателя; предложено наиболее простое, но допустимое решение; в проекте имеются недочеты и ошибки; выводы (заключение) не бесспорны; рекомендации имеются, но носят формальный характер; очевидны недочеты в оформлении проекта; защита проекта осуществлена в устной форме (без презентации) или доклад не отражал основное содержание проекта (или презентация не отражала основные положения доклада).

*Оценка «неудовлетворительно»* ставится, если задание на проект не выполнено или выполнено менее чем наполовину, при этом автор не обращался (или недостаточно обращался) к преподавателю за консультацией или помощью; в проекте допущены грубые ошибки; отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами

(заключение носит формальный характер); не соблюдаются требования к оформлению проекта; защита проекта представляла собой неструктурированные рассуждения автора с отклонением от темы проекта.

*Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций*

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Пояснение
Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены
Средний	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных задач выполнено, в них имеются ошибки
Неудовлетворительный	«2» (неудовлетворительно)	Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий