

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 18.09.2024 г. 19:30

Уникальный программный код:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11ea1d0389511f4a4851fda56d089

**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

О.Б. Локтионова

2024 г.

«18» 09



## **ПРОЕКТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Методические указания**

**по подготовке к самостоятельной работе студентов  
направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»**

*ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения*

**Курск 2024**

УДК 005.3

Составитель А.Д. Немцев

Рецензент

Доктор исторических наук, доцент Н.Е. Горюшкина

Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства: Методические указания по подготовке к самостоятельной работе студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. А.Д. Немцев. – Курск, 2024. – 44 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства».

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. 2,55 Уч.-изд.л. 2,75 Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

984

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
1. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	6
2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ НАД КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ.....	6
3. УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	10
4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ .....	13
5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ КЕЙС-ЗАДАЧ ПРОЕКТНОГО ТИПА.....	15
6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ МИНИ-ПРОЕКТОВ.....	18
7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ.....	30
8. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА.....	32
9. УКАЗАНИЯ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ.....	34
10. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА ПЕРВОИСТОЧНИКА .....	38
11. УКАЗАНИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.....	40
12. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	41

## ВВЕДЕНИЕ

Современный гостиничный бизнес характеризуется высокой динамикой развития, что обуславливает сложность и многогранность процесса управления. Эффективное управление гостиничным бизнесом предполагает комплексный подход, включающий решение структурных задач и реализацию стратегических целей.

Дисциплина «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» является неотъемлемой частью образовательной программы магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело», реализуемой по модели проектного обучения. Данная дисциплина относится к блоку 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы и изучается на 1 курсе в 2 семестре.

Цель дисциплины:

Углубление знаний в области управления развитием гостиничного бизнеса и формирование у обучающихся проектной компетенции, необходимой для решения профессиональных задач с использованием проектного подхода.

Цель методических указаний:

Обеспечить единый подход к организации и проведению самостоятельной работы студентов, стимулируя их познавательную активность и способствуя эффективному освоению учебного материала.

Роль самостоятельной работы:

Самостоятельная работа студентов (СРС) является неотъемлемой частью образовательного процесса по дисциплине «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства», обеспечивая глубокое освоение теоретических основ и практических навыков.

Содержание методических указаний:

Методические указания включают в себя рекомендации по:

Планированию времени: рациональное распределение времени, необходимого для изучения дисциплины.

Конспектированию лекций: эффективные методы конспектирования лекционного материала.

Решению кейс-задач: применение проектного подхода к решению практических задач.

Подготовке к тестированию: стратегии подготовки к тестовому контролю знаний.

Выполнению мини-проекта: разработка мультимедийной презентации и подготовка выступления (доклада) к защите мини-проекта.

Работе с литературой: методики работы с научной литературой, поиска и анализа информации.

Использованию информационных технологий: применение информационных технологий в учебном процессе.

Критерии оценки самостоятельной работы:

Методические указания содержат критерии оценки самостоятельной работы студента, позволяющие объективно оценить уровень его подготовки и достижения поставленных учебных целей.

## 1. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

В современных условиях проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства приобретает особую значимость. Оно позволяет эффективно оптимизировать деятельность гостиничных предприятий, учитывая специфику региона, культурные, климатические, эстетические и экологические особенности, а также обеспечивает координацию, мониторинг и контроль выполнения задач проекта для достижения стратегических целей компании.

Дисциплина «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» является ключевой в подготовке специалистов для гостиничной индустрии. Освоение учебной дисциплины предполагает два основных вида самостоятельной работы: аудиторную, проводимую под руководством преподавателя, и внеаудиторную, осуществляемую студентом самостоятельно.

Основные виды самостоятельной работы студентов без участия преподавателя:

- ❖ Изучение конспекта лекций, дополняя его информацией из рекомендованной учебной и дополнительной литературы, включая электронные образовательные ресурсы.
- ❖ Подготовка к практическим занятиям, оформляя результаты в виде докладов, мультимедийных презентаций и других форматов.
- ❖ Выполнение домашних заданий, проведение типовых расчетов, реализация индивидуальных работ по отдельным темам.
- ❖ Подготовка к учебной дискуссии по темам мини-проектов.
- ❖ Текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе тестов.

Основные виды самостоятельной работы студентов с участием преподавателя:

- ❖ Текущие консультации по возникающим вопросам.
- ❖ Прием и разбор домашних заданий в часы практических занятий.

Результаты самостоятельной работы:

По итогам самостоятельной работы студенты должны овладеть универсальными умениями:

- ❖ Самостоятельное обучение.
- ❖ Формулирование результатов учебной деятельности.
- ❖ Коррекция индивидуального образовательного маршрута.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью процесса обучения дисциплине «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства». Она позволяет студентам углубить знания, развить навыки самостоятельной работы, приобрести практические умения, необходимые для успешной профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.

## 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ НАД КОНСПЕКТОМ ЛЕКЦИЙ

Конспектирование лекций является одним из ключевых элементов успешного обучения в вузе. Внимательное слушание и запись лекционного материала требуют от студента интенсивной умственной активности. Хорошо составленный конспект лекции позволяет систематизировать полученные знания, углубить понимание темы и служит основой для дальнейшей самостоятельной работы.

Основные принципы конспектирования лекций:

Сконцентрируйтесь на ключевой информации: не стоит стремиться записать дословно всю лекцию. Конспект должен содержать главные идеи, определения, формулы и другие важные сведения.

Используйте собственные формулировки: перефразируйте материал своими словами, чтобы лучше понять его суть.

Структурируйте конспект: разделите конспект на пункты, параграфы, используя красную строку. Следуйте плану лекции, предложенному преподавателем.

Выделяйте важную информацию: Используйте заметки «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» или разноцветные маркеры для выделения ключевых моментов.

Разработайте собственную систему сокращений: Создание «маркографии» (значков, символов) и сокращений слов поможет сэкономить время и сделать конспект более компактным.

Работа над конспектом после лекции:

Проведите повторную работу над конспектом в тот же день: Это позволит восстановить пропущенные или неточно записанные положения, углубить понимание темы.

Доработайте конспект: Прочитайте записи, восстановите текст в памяти, исправьте опiski, расшифруйте сокращения, дополните пропущенные места.

Используйте рекомендованную литературу: Прочитайте материал по рекомендованной литературе, разрешая возникшие вопросы, дополняя и исправляя свои записи.

Сделайте конспект наглядным: Применяйте различные способы выделения ключевой информации (подчеркивание, выделение цветом).

Использование конспекта для подготовки к практическим занятиям:



Внимательно прочитайте учебный материал: Пройдитесь по конспекту, выделив карандашом все утверждения, формулы.

Решайте примеры, задачи: Решайте предложенные в конспекте или рекомендованной литературе примеры и задачи.

Отвечайте на вопросы: Пройдитесь по вопросам, предложенным преподавателем в конце лекции или помещенным в рекомендованной литературе.

Важность систематической работы над лекционным материалом:

Помните о логической связи между темами: Не теряйте из виду связь между изучаемыми темами, чтобы глубоко понять материал дисциплины.

Обращайтесь к ранее изученному материалу: Повторение пройденного материала помогает углубить знания и найти новые связи между разными темами.

Эффективное конспектирование лекций является важным шагом на пути к успешному освоению дисциплины. Систематическая работа над лекционным материалом, включающая внимательное слушание, запись и доработку конспекта, а также использование рекомендованной литературы, позволит вам глубоко понять тему и успешно применить полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

### **3. УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Практические занятия являются неотъемлемой частью процесса обучения, позволяя студентам не только закрепить теоретические знания, полученные на лекциях, но и приобрести ценные практические навыки, развить критическое мышление и умение применять полученные знания на практике.

Чтобы практические занятия принесли максимальную пользу, необходимо помнить, что они строятся на основе лекционного материала и предполагают глубокое понимание изучаемых тем. Успех на практических занятиях напрямую зависит от того, насколько хорошо вы усвоили лекционный материал.

Для эффективной подготовки к практическому занятию необходимо:

1. Тщательно проработать конспект лекций: Просмотрите конспект лекций, обращая внимание на ключевые понятия, формулировки и выводы. Важно не просто прочитать конспект, а действительно вникнуть в суть изложенного материала.

2. Изучить рекомендованную литературу: Ознакомьтесь с основной и дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем. Это позволит вам углубить понимание темы и получить более полную картину изучаемого материала.

3. Выполнить домашнее задание: Решите предложенные задачи и упражнения. Это поможет вам закрепить теоретические знания и приобрести практические навыки решения задач.

4. Проработать тестовые задания: Пройдите тестовые задания по изучаемой теме. Это позволит вам проверить уровень усвоения материала и выявить пробелы в знаниях.

5. Сформулировать вопросы: Если возникли вопросы или непонятные моменты, запишите их и задайте преподавателю на занятии. Не стесняйтесь задавать вопросы, это поможет вам лучше понять изучаемый материал.

Хорошо подготовленный студент сможет свободно отвечать на теоретические вопросы, активно участвовать в дискуссии, правильно выполнять практические задания и контрольные работы.

При решении задач важно:

Обосновать каждый этап решения: Используйте теоретические положения курса для обоснования каждого шага решения задачи. Это покажет глубину вашего понимания изучаемого материала.

Сравнить разные подходы: Если существует несколько способов решения задачи, сравните их и выберите наиболее рациональный. Это продемонстрирует вашу способность анализировать и выбирать оптимальное решение.

Составить план решения: Перед началом вычислений составьте краткий план решения задачи. Это поможет вам структурировать свои мысли и избежать ошибок.

Детально изложить решение: Излагайте решение подробно, располагая вычисления в строгом порядке. Это позволит преподавателю проследить ваш ход мыслей и оценить правильность решения.

Использовать иллюстрации: Сопровождайте решение комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Это сделает ваше решение более наглядным и понятным.

Проверить полученный результат: Проверьте полученный ответ используя разные способы. Это поможет вам убедиться в правильности решения и исключить ошибки.

Для углубления понимания изучаемого материала и развития навыков работы в команде используются интерактивные методы обучения:

Разбор конкретных ситуаций: Анализ реальных ситуаций из практики гостиничного бизнеса помогает применить теоретические знания к реальным проблемам.

Командное обучение: Работа в группах над решением задач развивает навыки командной работы, коммуникации и обмена опытом.

Проблемное обучение: Поиск решений для проблемных ситуаций развивает критическое мышление, творческий подход и способность находить нестандартные решения.

Проектное обучение: Разработка и реализация проектов, связанных с гостиничным бизнесом, позволяет применить полученные знания на практике и развить навыки проектного управления.

Дискуссия является отличным методом обучения, позволяющим студентам обсудить проблемные вопросы, высказать свои мнения и углубить понимание изучаемого материала.

Важно помнить о правилах дискуссии:

1. Спорьте по существу вопроса.
2. Уважай точку зрения собеседника.
3. Формулируйте свою точку зрения кратко и четко.
4. Избегайте личных нападок.
5. Стремитесь к истине, а не к победе в споре.
6. Будьте самокритичны.
7. Критикуйте позиции и мнения, а не личностей.
8. Цель дискуссии - поиск согласия и общего понимания.

После изучения определенной темы необходимо провести самопроверку:

Воспроизведение материала по памяти: Пройдите тест по изучаемой теме или воспроизведите основные понятия, формулировки и выводы по памяти.

Решайте задачи: Решайте задачи по изучаемой теме для проверки уровня усвоения материала.

Повторение неусвоенного материала: Если вы не смогли ответить на вопросы теста или решить задачу, вернитесь к изучению неусвоенного материала.

Эффективное использование практических занятий позволит вам глубоко усвоить учебный материал, приобрести необходимые практические навыки и подготовиться к успешной профессиональной деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

## 4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Тестирование - это широко распространенный метод проверки знаний, умений и навыков, который предполагает выполнение испытуемым ряда специально разработанных тестовых заданий. Тестирование может применяться как для текущей, так и для промежуточной и итоговой проверки знаний, позволяя оценить как общий уровень подготовки, так и определенные аспекты освоения учебного материала.

Существует несколько основных форм тестовых заданий, каждая из которых обладает своими особенностями и подходит для проверки разных типов знаний:

*Закрытые тесты:* Классический вид тестов, где необходимо выбрать один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов. Этот тип тестов широко используется для проверки базовых знаний и часто встречается в образовательной практике.

*Открытые тесты:* В этих тестах испытуемый должен самостоятельно сформулировать правильный ответ. Такие тесты позволяют проверить глубину понимания и способность применить знания на практике.

*Тесты на соответствие:* Этот тип тестов предполагает установление соответствия между элементами двух множеств. Он эффективен для проверки знаний о связях между разными понятиями и явлениями.

*Тесты на установление последовательности:* Такие тесты проверяют способность испытуемого строить логические последовательности, определять правильный порядок выполнения действий или этапов процесса.

Процесс подготовки к тестированию - это не просто заучивание информации в последний момент. Это длительный и многогранный процесс, требующий систематического подхода и осознанного усвоения материала.

Ключевые принципы подготовки к тестированию:

*Глубокое изучение темы:* Чтение учебного материала, обсуждение его с преподавателями, выполнение самостоятельных работ - все это необходимо для того, чтобы усвоить материал на глубоком уровне.

*Использование дополнительных источников:* Тестовые материалы часто содержат вопросы, выходящие за рамки лекционного

материала. Поэтому необходимо использовать дополнительные источники информации: учебники, статьи, онлайн-курсы.

**Систематическая подготовка:** Не откладывайте подготовку на последний момент. Регулярное повторение материала поможет вам закрепить знания и улучшить способность их воспроизводить.

**Практика решения тестовых заданий:** Решайте тестовые задания из разных источников, чтобы привыкнуть к формату тестирования и улучшить свои навыки.

**Соблюдение режима дня:** Важно создать оптимальный режим дня, чтобы обеспечить достаточный отдых и сохранить концентрацию в процессе подготовки.

Студенту магистратуры следует выполнить следующие шаги для подготовки к тестированию:

1. Составьте план подготовки: Распределите время на изучение каждой темы дисциплины. Это поможет вам структурировать процесс подготовки и управлять своим временем.

2. Используйте различные источники информации: Учебники, лекции, онлайн-курсы, практические задания - все это может быть использовано для глубокого изучения материала.

3. Практикуйтесь в решении тестовых заданий: Регулярно решайте тестовые задания, чтобы улучшить свои навыки и определить слабые стороны в знаниях.

4. Соблюдайте режим дня и отдыха: Избегайте переутомления и сохраняйте концентрацию в процессе подготовки.

5. Будьте готовы к разным уровням сложности: Тестирование может включать вопросы разного уровня сложности, поэтому важно быть готовым к различным ситуациям.

Правильная подготовка к тестированию - это залог успешной сдачи зачета или экзамена и подтверждения ваших знаний и навыков.

## **5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕШЕНИЮ КЕЙС-ЗАДАЧ ПРОЕКТНОГО ТИПА**

Кейс-задача - это проблемное задание, которое предлагает обучающемуся оказаться в реальной профессиональной ситуации и найти решение для возникшей проблемы. Обычно кейс содержит схематическое описание ситуации, статистические данные и другую информацию, необходимую для анализа.

Метод case-study является эффективным инструментом для применения теоретических знаний к решению практических задач. Он позволяет студентам приблизиться к реальным профессиональным ситуациям, понять логику принятия решений в условиях ограниченного времени и ресурсов, а также развивает аналитические и оценочные навыки.

Решение кейс-задач проектного типа требует системного подхода и соблюдения определенных этапов:

1. Анализ ситуации: Внимательно прочитайте условие задачи и выделите ключевые аспекты, факты, проблему и цель. Проведите глубокий анализ ситуации, выявите все возможные факторы, которые могут повлиять на результат.

2. Изучение стандартов: Ознакомьтесь с релевантными стандартами ИСО и принципами управления качеством в гостиничном бизнесе. Это поможет вам определить критерии качества и правила, которые необходимо учитывать при решении задачи.

3. Анализ проблемных зон: Идентифицируйте проблемные зоны в управлении качеством гостиницы или ресторана, описанных в кейсе.

4. Формулировка проблем и рекомендаций: На основе анализа ситуации и стандартов ИСО сформулируйте список проблем и предложите рекомендации по их решению.

5. Разработка стратегии: Определите последовательность шагов для достижения цели кейса и разработайте стратегию решения.

6. Оценка альтернативных вариантов: Проанализируйте возможные альтернативные варианты решения и выберите наиболее эффективный и рациональный путь действий.

7. Разработка рекомендаций: Предложите конкретные рекомендации для руководства гостиницы или ресторана, учитывая проблемные зоны и стандарты качества.

8. План действий: Разработайте конкретный план действий для реализации выбранной стратегии.

9. Использование междисциплинарных знаний: Применяйте знания из разных областей (менеджмент, маркетинг, финансы) для разработки эффективных решений.

10. Оформление решения: Оформите решение задачи с подробным описанием каждого шага и результата.

Для успешного анализа кейсов следуйте ряду принципов:

Используйте знания: Применяйте теоретические знания, полученные в процессе лекционного курса.

Внимательно читайте: Внимательно прочитайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами.

Разделяйте факты и предположения: Не смешивайте предположения с фактами.

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

Презентация результатов анализа кейсов:

Презентация результатов анализа кейса является важным этапом метода case-study. Она может быть устной (публичной) или письменной.

Устная презентация: Предполагает представление решений кейса группе. Она требует навыков публичного выступления, умения кратко и четко изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения.

Письменный отчет-презентация: Должен содержать полное и структурированное описание анализа кейса, решений и рекомендаций.

Критерии оценки выполнения кейс-заданий:

Научно-теоретический уровень: Глубина и корректность применения теоретических знаний при решении кейса.

Полнота решения: Полное и комплексное решение задачи, учитывающее все аспекты ситуации.

Творчество и самостоятельность: Оригинальность подхода к анализу кейса и решению задачи, доказательность и убедительность аргументов.

Качество презентации: Ясность, структурированность и логичность изложения материала, культура речи и жестов (при устной презентации).

Полнота и всесторонность выводов: Обоснованные и конкретные выводы, основанные на проведенном анализе.



Наличие собственных взглядов: Оригинальность и глубина анализа, выражение собственного мнения и творческого подхода.

Решение кейс-задач проектного типа - это не только возможность продемонстрировать свои знания, но и отличный способ развития профессиональных компетенций, необходимых для успешной работы в сфере гостиничного бизнеса.

## **6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ МИНИ-ПРОЕКТОВ**

Мини-проект – это компактная форма проектной деятельности, ориентированная на решение конкретной проблемы в рамках одного-двух практических занятий. Он предоставляет студентам возможность применить теоретические знания на практике, развивая при этом творческие способности, навыки самостоятельной работы и критического мышления.

**Цели мини-проекта:**

**Развитие мышления и творческих способностей:** Мини-проект стимулирует студентов к нестандартному подходу к решению проблем, поощряет креативность и оригинальность мысли.

**Привитие навыков самостоятельной работы:** Студенты учатся самостоятельно планировать свою работу, искать и анализировать информацию, структурировать материалы и формулировать выводы.

**Углубленное изучение дисциплины:** Мини-проект позволяет студентам глубоко изучить определенный вопрос, тему или раздел дисциплины, выходя за рамки стандартного учебного материала.

**Формирование аналитических и критических навыков:** Студенты учатся анализировать и критически оценивать научный и практический материал, выделяя главные идеи и противоречия.

**Овладение методами научных исследований:** Мини-проект вводит студентов в основы методологии научных исследований, позволяя им применить практические методы сбора, анализа и обработки информации.

**Развитие проектной компетенции:** Мини-проект помогает студентам овладеть навыками проектного подхода, необходимыми для решения профессиональных и иных задач.

**Структура мини-проекта:**

Мини-проект представляет собой краткое и структурированное изложение результатов исследования по выбранной теме. Он должен отражать:

**Результаты исследования:** Логичное и аргументированное изложение полученных данных, учитывая как теоретические положения, так и практические аспекты темы.

**Авторский труд:** Мини-проект - это самостоятельное творчество студента, отражающее его личную позицию и практический подход к теме.

Ясность и последовательность изложения: Студент должен уметь четко и логично излагать свои мысли, используя краткие и понятные формулировки.

*Этапы работы над мини-проектом:*

1. Мотивационный этап: Определение проблемы, которая будет исследоваться в мини-проекте. Этот этап может включать в себя обсуждение возможных тем, выбор наиболее интересной и актуальной проблемы.

2. Планирующий этап: Разработка плана работы, определение целей и задач исследования, выбор методов и источников информации.

3. Информационно-операционный этап: Сбор необходимой информации из различных источников, ее анализ и структурирование, обработка и систематизация полученных данных.

4. Рефлексивно-оценочный этап: Проведение анализа полученных данных, формулировка выводов, оценка результатов исследования, оформление мини-проекта.

*Содержание этапов проекта:*

Начальный этап: Выбор проблемы, введение в тему, выдвижение гипотезы, постановка целей и задач исследования. Разработка плана работы.

Поисковый этап: Сбор информации из различных источников (литературные источники, нормативные акты, документация предприятий), систематизация и обработка собранного материала, анализ и структурирование информации.

Исследовательский этап: Проведение исследования, решение поставленной проблемы. Использование методологических основ (законодательные акты, программные документы, статистические данные, учебная литература, зарубежный опыт).

Обработка результата: Переработка полученных данных, анализ и редактирование, подтверждение или отрицание выдвинутой гипотезы, оформление результатов в виде продукта проекта.

Заключительный этап: Подведение итогов работы, составление письменного отчета, подготовка к публичной защите проекта (презентация или доклад).

*Условия для успешной организации мини-проекта:*

Четкое соблюдение времени: Важно планировать работу так, чтобы уложиться в отведенные сроки.

Групповая форма работы: Мини-проект может быть выполнен как в индивидуальном, так и в групповом формате, что позволяет студентам учиться работать в команде.

Достаточный объем информации: Важно обеспечить студентам доступ к необходимой информации для проведения исследования.

*Преимущества мини-проекта:*

Баланс теории и практики: Мини-проект позволяет организовать учебную деятельность, сочетая теоретические знания с практическим применением.

Интеграция в образовательный процесс: Мини-проект успешно интегрируется в образовательный процесс, делая обучение более интересным и эффективным.

Развитие студентов: Мини-проект способствует интеллектуальному и нравственному развитию студентов, их самостоятельности, активности и коммуникативности.

Мини-проект - это отличный инструмент для развития профессиональных компетенций в сфере туризма и гостеприимства, позволяющий студентам приобрести ценные навыки и подготовиться к успешной карьере.

### *Примерные темы мини-проектов*

Тема «Информационные технологии в управлении бизнес процессами проекта»

1. Разработка концепции мобильного приложения для гостиницы (ресторана/турагентства)

Описание: Создайте концепцию мобильного приложения для выбранного предприятия сферы гостеприимства. Опишите целевую аудиторию, основные функции и возможности приложения, его интерфейс (можно в виде схем или прототипа). Обоснуйте актуальность и востребованность разработки, опишите ее преимущества для бизнеса и клиентов.

Пример: Мобильное приложение для бутик-отеля, позволяющее гостям регистрироваться онлайн, открывать номер со смартфона, заказывать дополнительные услуги, общаться с персоналом в режиме онлайн, получать персональные предложения и скидки.

## 2. Анализ и сравнение CRM-систем для гостиничного бизнеса

Описание: Выберите 3-4 популярные CRM-системы, ориентированные на гостиничный бизнес (например, Clock PMS, TravelLine: CRM для отеля, Vitrix24). Проведите их сравнительный анализ по ключевым параметрам (функционал, стоимость, удобство использования, интеграционные возможности, отзывы пользователей). Сделайте выводы и дайте рекомендации по выбору наиболее подходящей CRM-системы для гостиницы определенного типа.

## 3. Проектирование системы автоматизации для конференц-зала гостиницы

Описание: Разработайте проект системы автоматизации, которая облегчит бронирование, подготовку и проведение мероприятий в конференц-зале гостиницы. Опишите необходимое оборудование (проектор, экран, звуковая система, система видеосвязи), программное обеспечение (для бронирования, управления оборудованием, онлайн-трансляций), а также интеграцию с другими системами гостиницы (PMS, сайт). Оцените эффективность внедрения такой системы.

## 4. Разработка стратегии использования социальных сетей для продвижения услуг гостиницы/ресторана

Описание: Выберите гостиницу или ресторан и проанализируйте их присутствие в социальных сетях. Разработайте стратегию продвижения их услуг в социальных сетях (целевая аудитория, платформы, контент-план, инструменты продвижения, оценка эффективности). Используйте конкретные примеры успешных кейсов и трендов в социальных медиа маркетинге в сфере гостеприимства.

## 5. Создание чата-бота для ответа на типовые вопросы гостей гостиницы/ресторана

Описание: Разработайте сценарий работы чата-бота, который будет автоматически отвечать на часто задаваемые вопросы гостей на сайте или в мобильном приложении гостиницы/ресторана (например, о времени заезда/выезда, наличии Wi-Fi, меню ресторана, ближайших достопримечательностях). Используйте специализированные

платформы для создания чата-ботов (например, BotHelp, Chatfuel). Опишите, как внедрение чата-бота поможет разгрузить персонал и повысить удовлетворенность гостей.

6. Анализ систем управления доходами (RMS) и их применения в отеле выбранного типа

Описание: Изучите принципы работы систем управления доходами (RMS) в гостиничном бизнесе. Выберите конкретный тип гостиницы (например, бизнес-отель, курортный отель, хостел) и проанализируйте, какие возможности RMS могут быть использованы для оптимизации ценообразования, увеличения загрузки номеров и повышения прибыльности в данном случае. Приведите примеры популярных RMS-систем и их функционала.

7. Проектирование системы электронного обучения для персонала гостиницы/ресторана

Описание: Разработайте концепцию системы электронного обучения для сотрудников гостиницы/ресторана. Опишите, какие форматы обучения будут использоваться (видеоуроки, тесты, симуляторы), какие темы будут включены в программу обучения (стандарты обслуживания, работа с оборудованием, знание меню, решение конфликтных ситуаций). Выберите подходящую платформу для размещения системы электронного обучения и обоснуйте свой выбор.

8. Разработка системы онлайн-бронирования для небольшого отеля/хостела

Описание: Спроектируйте систему онлайн-бронирования, которая будет интегрирована с сайтом небольшого отеля или хостела. Опишите ее функциональные возможности: выбор номера и тарифа, указание дат проживания, ввод данных гостя, оплата онлайн, подтверждение бронирования. Уделите внимание удобству интерфейса для пользователей и безопасности платежей. Рассмотрите возможность использования готовых решений (например, плагинов для CMS сайта) или разработки собственной системы.

## 9. Внедрение системы управления отношениями с клиентами (CRM) в турагентстве

Описание: Выберите турагентство и опишите, каким образом внедрение CRM-системы может оптимизировать его работу. Какие бизнес-процессы могут быть улучшены? Какие данные о клиентах следует собирать и анализировать? Какие возможности CRM-системы помогут повысить эффективность продаж туров и уровень лояльности клиентов?

## 10. Разработка интерактивного гида по гостинице/городу на основе технологий дополненной реальности (AR)

Описание: Предложите концепцию интерактивного гида, который будет работать в мобильном приложении и использовать технологии дополненной реальности. Опишите, какую информацию он будет предоставлять гостям (навигация по отелю, описание номеров и услуг, рассказ о достопримечательностях города). Какие дополнительные возможности может включать в себя такой гид (игры, квесты, виртуальные экскурсии)?

## 11. Анализ применения искусственного интеллекта (AI) в гостиничном бизнесе

Описание: Изучите современные тенденции использования искусственного интеллекта в гостиничном бизнесе. Приведите конкретные примеры применения AI в различных областях (обслуживание гостей, маркетинг, управление номерами, безопасность). Какие преимущества и риски связаны с внедрением AI в гостиницах? Как Вы видите будущее этой технологии в данной отрасли?

## 12. Разработка системы управления энергопотреблением в отеле на основе технологий "умного дома"

Описание: Спроектируйте систему "умного" энергоменеджмента для гостиницы, которая позволит сократить расходы на электроэнергию и снизить нагрузку на окружающую среду. Какие технологии могут быть использованы (датчики движения, "умные" термостаты,

автоматическое управление освещением)? Как интегрировать такую систему с другими системами гостиницы (PMS, CRM)? Оцените экономическую и экологическую эффективность проекта.

### 13. Создание виртуального тура по гостинице с использованием 3D-технологий

Описание: Разработайте концепцию виртуального тура по гостинице, который позволит потенциальным гостям "прогуляться" по ее территории, осмотреть номера и инфраструктуру в режиме онлайн. Какие 3D-технологии можно использовать для создания такого тура? Какую информацию и дополнительные возможности он должен включать (описание номеров, виртуальные прогулки, 3D-планы этажей, интеграция с системой бронирования)?

### 14. Анализ применения блокчейн-технологий в сфере гостеприимства

Описание: Изучите потенциал применения блокчейн-технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе. Приведите конкретные примеры использования блокчейна в различных областях (программы лояльности, системы бронирования, управление идентификацией гостей, борьба с мошенничеством). Какие преимущества и сложности связаны с внедрением блокчейна в сфере гостеприимства?

### 15. Разработка системы анализа отзывов гостей в режиме реального времени

Описание: Предложите концепцию системы, которая позволит гостиницам и ресторанам отслеживать отзывы гостей на различных онлайн-платформах (сайты отзывов, социальные сети) в режиме реального времени. Каким образом можно автоматизировать сбор и анализ отзывов с помощью инструментов анализа текста и машинного обучения? Как эта информация может быть использована для оперативного реагирования на негатив, улучшения качества обслуживания и принятия управленческих решений?

Тема «Обеспечение безопасности клиентов как ключевой бизнес-процесс»



## 1. Разработка комплексной системы безопасности для бутик-отеля

Описание: Выберите бутик-отель с определенной концепцией (например, исторический особняк, арт-отель, эко-отель) и разработайте для него комплексную систему безопасности с учетом его специфики. Включите в проект:

Анализ потенциальных угроз безопасности

Технические средства охраны (видеонаблюдение, контроль доступа, сигнализация)

Организационные меры безопасности (инструкции для персонала, взаимодействие с охраной, действия в ЧС)

Меры по обеспечению информационной безопасности

Обучение персонала и информирование гостей о правилах безопасности

## 2. Создание интерактивного тренинга по пожарной безопасности для персонала гостиницы/ресторана

Описание: Разработайте интерактивный тренинг, который поможет сотрудникам гостиницы или ресторана освоить правила пожарной безопасности в игровой форме. Используйте разнообразные форматы: видеоролики, тесты, симуляции, интерактивные задания. Включите в тренинг информацию о типах огнетушителей, правилах эвакуации, действиях при обнаружении пожара, оказании первой помощи при ожогах.

## 3. Разработка системы контроля доступа в гостиницу с высоким уровнем безопасности

Описание: Спроектируйте многоуровневую систему контроля доступа для гостиницы, которая обеспечит безопасность гостей и их имущества. Включите в проект:

Различные уровни доступа (для гостей, персонала, посетителей)

Использование биометрических данных, электронных ключей, кодов доступа

Интеграцию с системами видеонаблюдения и охранной сигнализацией

Ведение электронного журнала посещений

4. Анализ и оценка рисков для безопасности гостей в отеле на примере конкретного кейса

Описание: Выберите реальный или вымышленный кейс, связанный с инцидентом в отеле (кража, пожар, несчастный случай, террористическая угроза). Проведите детальный анализ ситуации, выявите причины и факторы, которые привели к инциденту. Предложите рекомендации по усилению мер безопасности и предотвращению подобных ситуаций в будущем.

5. Разработка плана действий для персонала ресторана на случай различных чрезвычайных ситуаций

Описание: Составьте подробный план действий для персонала ресторана на случай различных чрезвычайных ситуаций: пожар, землетрясение, наводнение, угроза террористического акта, пищевое отравление, конфликт между гостями. Опишите алгоритм действий для каждого вида ЧС, укажите ответственных лиц, необходимые ресурсы, способы информирования гостей и взаимодействия с экстренными службами.

6. Создание системы информирования гостей о мерах безопасности в отеле

Описание: Разработайте систему информирования гостей о мерах безопасности в отеле, которая будет включать:

Информационные буклеты в номерах

Видеоролики на телеканалах отеля

Объявления на информационных стендах

Мобильное приложение с разделом о безопасности

Инструктаж при заселении в отель

7. Анализ и сравнение различных видов систем видеонаблюдения для гостиничного бизнеса

Описание: Проведите сравнительный анализ различных типов систем видеонаблюдения, которые могут быть использованы в гостиницах (аналоговые, цифровые, IP-камеры, облачное видеонаблюдение). Опишите их особенности, преимущества и

недостатки, стоимость, сложность установки и обслуживания. Дайте рекомендации по выбору оптимальной системы видеонаблюдения для гостиницы определенного типа и бюджета.

8. Разработка программы обучения персонала гостиницы действиям в случае выявления подозрительных предметов

Описание: Создайте программу обучения для сотрудников гостиницы (администраторы, горничные, охранники), которая научит их правильно действовать при обнаружении подозрительных предметов, которые могут представлять угрозу безопасности. Включите в программу:

Признаки, по которым можно определить подозрительный предмет

Алгоритм действий при обнаружении такого предмета

Правила эвакуации и информирования ответственных лиц

Практические занятия и тренировки

9. Исследование роли психологической подготовки персонала для обеспечения безопасности в чрезвычайных ситуациях

Описание: Изучите важность психологической подготовки персонала гостиницы для эффективных действий в чрезвычайных ситуациях. Какие психологические факторы могут влиять на поведение людей в стрессовых условиях? Какие методы и техники можно использовать для развития стрессоустойчивости, умения принимать решения и координировать действия в экстренных ситуациях?

10. Разработка системы мониторинга и анализа безопасности в гостинице на основе Big Data

Описание: Предложите концепцию системы, которая будет собирать и анализировать данные из различных источников (системы видеонаблюдения, контроля доступа, пожарной сигнализации, отзывы гостей, статистика инцидентов) для выявления потенциальных угроз безопасности и оценки эффективности принимаемых мер. Какие технологии Big Data могут быть использованы для этих целей? Какую пользу может принести такая система для повышения уровня безопасности в гостинице?

## 11. Разработка системы управления безопасностью пищевых продуктов в ресторане по принципам НАССР

Описание: Выберите ресторан определенной специализации (например, ресторан быстрого питания, ресторан высокой кухни, ресторан с детским меню) и разработайте для него систему управления безопасностью пищевых продуктов на основе принципов НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points). Включите в проект:

Идентификацию опасных факторов на всех этапах обращения с пищевыми продуктами (закупка, хранение, приготовление, реализация)

Определение критических контрольных точек (ККТ)

Разработку предупреждающих мер и процедур мониторинга ККТ

Ведение журналов контроля температуры, санитарной обработки, и т.д.

Обучение персонала принципам НАССР и практическим навыкам безопасного обращения с пищевыми продуктами

## 12. Создание программы действий для персонала отеля по защите гостей от мошенничества и краж личных данных

Описание: Разработайте программу, направленную на обучение персонала отеля (администраторы, горничные, официанты, охранники) мерам предотвращения мошенничества и защиты персональных данных гостей. Включите в программу:

Типичные схемы мошенничества в гостиничном бизнесе (поддельные документы, кражи из номеров, фишинг)

Правила проверки документов и платежных карт

Меры по защите конфиденциальной информации гостей (персональные данные, данные платежных карт)

Действия персонала при подозрении на мошенничество

## 13. Анализ и оценка эффективности системы безопасности в аэропорту/на вокзале с точки зрения защиты пассажиров

Описание: Выберите конкретный аэропорт или вокзал и проведите анализ их системы безопасности. Оцените эффективность применяемых мер безопасности (досмотр пассажиров и багажа, видеонаблюдение, патрулирование, система оповещения) с точки зрения предотвращения террористических угроз, краж, хулиганства,

других инцидентов. Предложите рекомендации по улучшению системы безопасности и повышению уровня защиты пассажиров.

14. Разработка плана эвакуации из развлекательного комплекса (торгового центра, кинотеатра) с учетом потребностей людей с ограниченными возможностями

Описание: Выберите конкретный развлекательный комплекс и разработайте план эвакуации на случай чрезвычайной ситуации (пожар, угроза взрыва, и т.д.), учитывая потребности людей с ограниченными возможностями (инвалиды-колясочники, слабовидящие, глухие). Опишите маршруты эвакуации, необходимое оборудование (пандусы, лифты, звуковые сигналы, тактильные указатели), действия персонала по оказанию помощи людям с ОВЗ при эвакуации.

15. Создание информационной кампании для повышения осведомленности туристов о безопасности во время путешествий

Описание: Разработайте концепцию информационной кампании, направленной на повышение осведомленности туристов о правилах безопасного поведения во время путешествий. Определите целевую аудиторию, каналы коммуникации (социальные сети, мобильные приложения, информация в гостиницах и транспортных узлах), форматы материалов (видеоролики, памятки, инфографика, онлайн-тесты). Используйте реальные примеры и статистику для наглядной демонстрации важности соблюдения правил безопасности в поездках.

## 7. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАЗРАБОТКЕ МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Разработка мультимедийных презентаций является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства». Это эффективный инструмент для представления и закрепления теоретических знаний, а также для развития практических навыков в сфере проектирования и презентации информации.

Основные принципы подготовки мультимедийной презентации:

**Целеполагание:** Прежде чем приступить к работе, необходимо четко определить цели презентации, аудиторию, для которой она предназначена, и формат ее представления.

**Структурирование информации:** Презентация должна иметь четкую структуру, состоящую из введения, основной части и заключения.

**Визуальное оформление:** Дизайн презентации должен быть простым, лаконичным и ориентированным на читаемость. Важно использовать не более двух-трех цветов, разные типы слайдов (для заголовков и для основного текста), а также удобный размер шрифта.

**Сжатость текста:** На слайдах должны быть представлены только ключевые слова и фразы. Полные развернутые предложения используются только при цитировании.

**Дополнительные материалы:** В поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

**Визуальные опоры:** Использование иллюстраций, фотографий, рисунков, графиков, образов и метафор делает презентацию более наглядной и запоминающейся.

**Мультимедийные элементы:** Видео, анимация, звук и музыка могут быть использованы для привлечения внимания аудитории и повышения интереса к презентации.

*Требования к мультимедийной презентации для защиты проекта:*

**Количество слайдов:** Не более 10 слайдов.

**Целостность и законченность:** Презентация должна быть законченной и логически связанной с текстом доклада.

**Современный дизайн:** Презентация должна иметь современный и привлекательный дизайн.

**Удобный размер шрифта:** Текст должен быть удобен для восприятия аудиторией.

Визуальные опоры: Использование иллюстраций, фотографий, рисунков, графиков, образов и метафор для иллюстрации основных положений доклада.

Мультимедийные элементы: Уместное использование видео, анимации, звука, музыки и др.

*Преимущества мультимедийных презентаций в обучении:*

Повышение интереса и запоминаемости: Визуальные и звуковые элементы делают презентацию более интересной и запоминающейся, чем просто текстовый материал.

Улучшение понимания и усвоения информации: Визуальное представление информации способствует ее лучшему пониманию и усвоению.

Развитие навыков презентации: Студенты учатся готовить и представлять информацию в увлекательной и эффективной форме.

Подготовка к профессиональной деятельности: Разработка мультимедийных презентаций - это важный навык, который потребуется студентам в их будущей профессиональной деятельности.

Мультимедийные презентации - это не только эффективный инструмент обучения, но и отличный способ развития креативности, коммуникативных навыков и компьютерной грамотности студентов.

## 8. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Доклад – это неотъемлемая часть учебного процесса в сфере гостеприимства, способствующая формированию профессиональных компетенций студентов. Он представляет собой структурированное устное выступление, посвященное конкретной теме, которое позволяет студентам продемонстрировать глубину своих знаний, аналитических навыков и способность ясно и убедительно излагать свою позицию.

*Процесс подготовки доклада* можно разделить на несколько этапов:

1. Планирование: На первом этапе необходимо определить тему доклада, учитывая ее актуальность и соответствие учебной программе. Далее составляется краткий план, включающий введение, основную часть и заключение. Эта структура обеспечивает логическую последовательность изложения и позволяет студенту ориентироваться в материале во время выступления.

2. Изучение литературы: Следующий этап - изучение рекомендуемой литературы по теме доклада. Важно выделить ключевые понятия, теоретические положения и практические примеры, которые будут использованы в докладе. Это позволяет обеспечить научную обоснованность и глубину изложения.

3. Анализ проблем: Важным этапом является анализ проблем, связанных с темой доклада. Студент должен выявить наиболее значимые аспекты, противоречия и спорные вопросы, что позволит сделать доклад более интересным и глубоким.

4. Интерпретация: Следующий этап - предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в докладе. Студент может представить разные точки зрения, проанализировать разные подходы к решению проблемы и сформулировать собственную позицию.

5. Создание текста: На основе плана, изученной литературы и анализа проблем создается целостный текст устного выступления. Важно учитывать структуру и логику изложения, чтобы доклад был легко воспринимаемым и интересным для аудитории.

*Структура доклада* имеет четкую логику:

Введение: Вступление — это краткое и увлекательное начало, заинтересовывающее аудиторию и представляющее тему доклада. В введении формулируется основная идея доклада и кратко описываются ключевые вопросы, которые будут рассмотрены.



**Основная часть:** Основная часть — это глубокое раскрытие сути темы. Студент представляет факты, анализы, примеры и аргументы, подкрепляя их визуальными материалами (слайды, таблицы, иллюстрации). Важно обеспечить логическую последовательность изложения и четкое разделение материала на параграфы.

**Заключение:** Заключение — это финал доклада, где подводятся итоги и формулируются выводы. Студент кратко обобщает основные идеи доклада, подчеркивает их значимость и делает рекомендации или предложения.

Помимо структуры, важно учитывать и стиль изложения. Доклад должен быть четким, ясным и логичным. Студент должен говорить уверенно, использовать жесты и мимику, чтобы привлечь внимание аудитории и сделать доклад более живым и запоминающимся.

**Обсуждение докладов** — это важный этап обучения, позволяющий студентам обмениваться мнениями, задавать вопросы и уточнять непонятные моменты. Важно уважать мнение других участников дискуссии, приводить убедительные аргументы и стремиться к взаимопониманию.

В целом, доклад — это не только возможность представить результаты исследования, но и ценный инструмент формирования профессиональных компетенций. Он развивает навыки публичных выступлений, аналитического мышления, критического оценивания информации и работы в команде. Эти навыки будут необходимы студентам в будущей профессиональной деятельности в сфере гостеприимства.

## 9. УКАЗАНИЯ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРОЙ

Самостоятельная работа с литературой является ключевым элементом успешного освоения дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства». Этот процесс требует от студентов развития специфических навыков и осознанного подхода к чтению научной литературы.

Изучение дисциплины предполагает работу с различными видами литературы: учебники и учебные пособия, монографии, научные публикации в периодической печати. Для более эффективного освоения материала литература разделяется на основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Начать изучение следует с учебника, поскольку он представляет собой базовый источник знаний по конкретному предмету. Учебник излагает основы научных знаний в соответствии с целями и задачами обучения, установленными учебной программой.

Важно понимать, что существуют разные виды чтения, каждый из которых используется на определенных этапах освоения материала. Например, при первичном знакомстве с темой достаточно просмотреть текст, выделяя ключевые идеи. Для более глубокого понимания требуется внимательное чтение с конспектированием основных мыслей и цитат.

При работе с литературой следует обращать внимание на список литературы, приведенный автором. Он позволяет проследить источники информации и глубину исследования автора. В случае интереса к какой-либо проблеме, поднятой в тексте, всегда есть возможность обратиться к списку литературы и провести более глубокое изучение.

Основные приемы работы с литературой:

Составление перечня книг: Необходимо составить систематизированный перечень литературы, учитывая ее необходимость для практических занятий, экзаменов, написания курсовых и дипломных работ, а также для расширения общей культуры.

Определение степени внимания: Необходимо определить, какие книги (или главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие - просто просмотреть.

Консультирование с преподавателем: Важно посоветоваться с преподавателем, чтобы получить рекомендации по выбору литературы и уточнить основные аспекты изучаемой темы.

Конспектирование: Все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, выписывая кратко основные идеи автора и приводя наиболее яркие и показательные цитаты.

Развитие навыков чтения: Важно научиться читать медленно, внимательно осмысливая каждое слово и используя словарь для уточнения непонятных терминов.

Грамотная работа с книгой, особенно с научной литературой, предполагает не формальный, а осознанный подход. Студенты должны понимать цель чтения (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал) и соответственно выбирать методы работы с текстом.

Развитие навыков работы с литературой - это не просто технический аспект обучения, а важный шаг на пути формирования профессиональных компетенций в сфере гостеприимства. Эти навыки позволят студентам самостоятельно осваивать новые знания, критически анализировать информацию и применять ее на практике.

Работа с научной литературой требует не просто поверхностного ознакомления, а систематизированного закрепления информации. Для этого используются разные виды записи прочитанного, каждый из которых имеет свои особенности и предназначен для решения конкретных задач.

Основные виды записи:

1. Аннотирование: Это краткое и связное описание прочитанной книги (статьи), в котором отражается ее содержание, характер, назначение и источники информации. Аннотация позволяет быстро оценить релевантность текста и решить, стоит ли его изучать более глубоко.

2. Планирование: Планирование - это краткая логическая организация текста, которая раскрывает его содержание и структуру. Планирование помогает увидеть главные идеи текста, их последовательность и взаимосвязь.

3. Тезирование: Тезирование - это лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала. Тезисы помогают выделить ключевые мысли текста и создать краткую схему его содержания.

4. Цитирование: Цитирование - это дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора. Цитирование позволяет сохранить точную формулировку автора и использовать ее в своих работах.

5. Конспектирование: Конспектирование - это краткое и последовательное изложение содержания прочитанного. Конспект представляет собой сжатый пересказ текста, содержащий основные идеи, факты и аргументы автора.

6. Конспект: Конспект - это самый сложный вид записи, который аккумулирует в себе все предыдущие виды записи. Конспект позволяет всесторонне охватить содержание книги или статьи, учитывая ее структуру, ключевые идеи, факты и аргументы.

Выбор вида записи зависит от цели работы с литературой:

Аннотация используется для быстрого ознакомления с текстом и оценки его релевантности.

Планирование помогает структурировать информацию и увидеть главные идеи текста.

Тезирование позволяет выделить ключевые мысли текста и создать краткую схему его содержания.

Цитирование используется для точного воспроизведения мыслей автора и их использования в своих работах.

Конспектирование и конспект представляют собой более глубокие виды записи, которые позволяют всесторонне охватить содержание текста и закрепить информацию в памяти.

Умение использовать разные виды записи прочитанного - это важный навык для успешного обучения и профессиональной деятельности в любой сфере, в том числе в сфере гостеприимства.

#### *Список литературы:*

1. *Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чуриловой. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 20.05.2024). – Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.*
2. *Прохоренков П.А. Информационные технологии в управлении : учебник / Прохоренков П.А., Лаврова Е.В.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 202 с.— URL: <https://www.iprbookshop.ru/86507.html> (дата обращения:*

- 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.
3. Ушаков, Р. Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р. Н. Ушаков, Н. Л. Авилова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. — 139 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.
  4. Есаулова С.П. Информационные технологии туристической индустрии : учебное пособие / Есаулова С.П.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 152 с. — ISBN 978-5-394-01092-7. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/940.html> (дата обращения: 20.05.2024 ). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.
  5. 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.
  6. 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.
  7. Управление развитием медицинского туризма как особой сферы предпринимательства : монография / Г. М. Романова, Н. А. Савельева, Т. Ю. Анопченко [и др.]. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 252 с. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/94726.html> (дата обращения: 20.05.2024). — Режим доступа : по подписке.- Текст : электронный.

## 10. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА ПЕРВОИСТОЧНИКА

Конспект, являющийся видом внеаудиторной самостоятельной работы студента, представляет собой не просто пересказ текста, а результат глубокого аналитического осмысления первоисточника. Он представляет собой краткий и структурированный обзор информации, содержащейся в монографии, учебнике, статье или другом научном источнике, позволяющий студенту усвоить основные принципы, новые идеи автора, методологические подходы, аргументы, этапы доказательства и выводы исследования.

Конспект должен быть не просто перечнем фактов, а логически связанным изложением основных идей источника. Он должен отражать структуру первоисточника, выделяя ключевые положения, аргументы автора и этапы доказательства. Студенту необходимо стремиться излагать мысли своими словами, используя лаконичный и четкий стиль изложения.

Важным элементом конспекта является указание реквизитов источника: фамилии автора, полного наименования работы, места и года издания. Это позволяет идентифицировать источник и проверить его надежность.

Для акцентирования внимания на особо значимых местах, примерах и цитатах можно использовать разные методы форматирования: цветное подчеркивание, рамки, пометки на полях. Эти элементы помогают студенту быстро найти нужную информацию в конспекте и лучше ее запомнить.

Процесс подготовки конспекта можно разделить на несколько этапов:

1. Внимательное чтение: Необходимо внимательно прочитать текст, уточняя в справочной литературе непонятные слова.

2. Выделение главного: Важно выделить главные идеи текста и составить план конспекта, который будет отражать логическую структуру первоисточника.

3. Формулировка основных положений: Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора и ключевые выводы.

4. Запись материала: Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. Старайтесь выразить мысли своими словами, записывая информацию четко и ясно.

5. Цитирование: При цитировании учитывайте лаконичность и значимость мысли.

Конспект может быть использован как инструмент для подготовки к экзаменам, написания курсовых и дипломных работ, а также для дальнейшего изучения темы. В рамках практических занятий студенты могут озвучивать главные положения и выводы своей работы в виде краткого устного сообщения.

Овладение навыками конспектирования требует от студентов целеустремленности, повседневной самостоятельной работы и развития аналитических навыков. Конспект — это не только форма записи, но и важный инструмент глубокого понимания научной информации и ее применения на практике. Он способствует развитию критического мышления, аналитических навыков и способности самостоятельно осваивать новые знания.

## **11. УКАЗАНИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Современная образовательная среда в сфере гостеприимства немислима без интеграции информационных технологий. Изучение дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» требует от студентов не только теоретических знаний, но и практических навыков работы с современными инструментами и ресурсами. В этом контексте компьютерная техника, электронные базы данных и Интернет становятся неотъемлемой частью учебного процесса, открывая новые возможности для поиска, обработки и обмена информацией.

При использовании интернет-ресурсов важно соблюдать определенные рекомендации. Студенты должны критически относиться к получаемой информации, проверяя ее надежность и достоверность. Необходимо научиться обрабатывать большие объемы информации, выделяя ключевые идеи, сильные и слабые стороны материала. Особое внимание следует уделить соблюдению авторских прав и избеганию плагиата. При использовании текста источника без изменений необходимо сделать ссылку на автора работы.

Информационные технологии открывают перед студентами широкие возможности в рамках изучения дисциплины:

### **1. Поиск и обработка информации:**

**Анализ сайтов:** Студенты могут проводить рецензии на сайты по теме дисциплины, оценивая их качество, достоверность и полезность.

**Анализ существующих работ:** Поиск и анализ работ в сети по данной теме позволяет ознакомиться с различными подходами и точками зрения, оценить сильные и слабые стороны исследований.

**Подготовка учебных материалов:** Студенты могут создавать собственные варианты планов лекций, фрагменты практических занятий, библиографические списки, а также подготавливать доклады и дискуссии по теме.

**Работа с web-квестами:** Прохождение web-квестов, подготовленных преподавателем или найденных в сети, позволяет закрепить знания и развивать навыки решения проблем.

### **2. Диалог в сети:**



Обсуждение лекций: Участие в обсуждении лекций в списках рассылки групп позволяет студентам обмениваться мнениями, задавать вопросы и получать дополнительную информацию.

Синхронные и отсроченные телеконференции: Общение в чатах со специалистами и студентами других групп или вузов позволяет расширить кругозор и получить новые знания. Отсроченные телеконференции предоставляют возможность получить консультации от преподавателя и других студентов.

### 3. Создание web-страниц и web-квестов:

Публикация работ: Размещение выполненных проектов и рецензий на сайте поддержки курса позволяет студентам обмениваться опытом и учиться друг у друга.

Создание рейтингов: Создание рейтингов студенческих работ мотивирует студентов к лучшим результатам.

Создание тематических библиотек: Создание тематических библиографий позволяет студентам быстро найти необходимую литературу.

Разработка web-квестов: Создание web-квестов делает учебный процесс более интерактивным и занимательным.

Использование информационных технологий открывает перед студентами широкие возможности для глубокого понимания дисциплины, развития практических навыков и подготовки к успешной профессиональной деятельности в современном мире. Однако важно помнить, что информационные технологии — это инструмент, который необходимо использовать осознанно и ответственно.

Интернет предоставляет студентам беспрецедентные возможности для подготовки проектов. Он становится не только источником информации, но и платформой для сотрудничества, творчества и обмена опытом. Однако важно использовать Интернет ответственно и эффективно, чтобы избежать плагиата и создать собственный уникальный проект.

### Поиск информации и использование готовых работ:

Использование Интернета как библиотеки: Интернет предоставляет доступ к огромному количеству книг, статей, учебных пособий и других материалов.

Изучение готовых работ: В сети можно найти готовые работы различного уровня (от докладов до дипломных работ), которые можно использовать в качестве образца или основы для будущего проекта.

**Избегание плагиата:** Важно понимать, что скачивание и сдача готовой работы является плагиатом и грозит серьезными последствиями.

**Создание собственного проекта:**

**Творческий подход:** Используйте готовые работы как источник вдохновения и идей, но не копируйте их дословно.

**Сравнительный анализ:** Сравните несколько готовых работ одной и той же тематики, выберите наиболее удачные моменты и дополните их материалом из учебников и периодических изданий.

**Создание уникальной работы:** Создайте собственный проект, используя информацию из разных источников и включая свои собственные идеи и творческий подход.

**Дополнительные рекомендации:**

**Проверка качества готовых работ:** Оценивайте качество готовых работ на предмет соответствия теме, наличия плана работы, списка литературы и объема.

**Использование разных источников:** Не ограничивайтесь одним источником информации. Используйте разные книги, статьи, учебные пособия и онлайн-ресурсы.

**Соблюдение авторских прав:** В своей работе указывайте все источники информации, используя правила цитирования.

**Преимущества подготовки проектов с помощью Интернета:**

**Доступность информации:** Интернет предоставляет доступ к огромному количеству информации из разных источников.

**Возможность сотрудничества:** Онлайн-платформы позволяют студентам обмениваться идеями, сотрудничать в группах и получать обратную связь от преподавателей и других студентов.

**Развитие навыков:** Подготовка проектов с помощью Интернета развивает навыки поиска информации, критического анализа, творчества и работы с разными инструментами.

Важно помнить, что Интернет - это мощный инструмент, который можно использовать как для создания уникальных проектов, так и для плагиата. Ответственное и творческое использование Интернета позволит студентам получить ценный опыт и развить необходимые навыки для успешной учебы и профессиональной деятельности.

## 12. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Система контроля освоения дисциплины «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» основывается на комплексном подходе к оценке работы студента. Она учитывает активность выполнения заданий как в аудитории, так и при выполнении самостоятельной работы, практических задач, тестов и других элементов, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

*Критерии оценивания тестовых заданий:*

6 баллов: Доля правильных ответов в тесте более 50%.

4 балла: Доля правильных ответов в тесте не менее 40%.

3 балла: Доля правильных ответов в тесте менее 30%.

*Критерии оценки кейс-задач проектного типа:*

6 баллов: Задачи решены правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени. Студент предложил оригинальное (нестандартное), наиболее эффективное, рациональное или оптимальное решение.

4 балла: При решении задач допущены ошибки не критического характера и/или превышено установленное преподавателем время.

3 балла: При решении задачи допущены грубые ошибки.

*Критерии оценки мини-проекта:*

12 баллов: 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.

8 баллов: 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.

6 баллов: 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).

0 баллов: Задание на проект не выполнено или выполнено менее чем наполовину. 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.

Данная система оценивания позволяет оценить не только знания студентов, но и их практические навыки, творческий подход к решению задач, а также способность работать в команде и представлять результаты своей работы. Она способствует развитию профессиональных компетенций студентов и подготовке их к успешной работе в сфере гостеприимства.