

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

**МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 18.09.2024 21:01:30

Уникальный программный ключ:

(ЮЗГУ)

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

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 практическим занятиям  
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 практическим занятиям студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. А.Д. Немцев. – Курск, 2024. – 57 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. 3,31 Уч.-изд.л. 3,56 Заказ Тираж 100 экз. Бесплатно

938

Юго-Западный государственный университет

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ .....	5
ТЕСТИРОВАНИЕ КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	6
РЕШЕНИЕ КЕЙС-ЗАДАЧ ПРОЕКТНОГО ТИПА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	8
ВЫПОЛНЕНИЕ МИНИ-ПРОЕКТА КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	10
ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	12
КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ .....	53

## ВВЕДЕНИЕ

Современный гостиничный бизнес, являясь одной из наиболее динамично развивающихся экономических областей, требует от специалистов не только глубоких теоретических знаний, но и практических навыков, позволяющих эффективно управлять сложными процессами.

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.

Изучение данной дисциплины преследует двойную цель: углубление основных знаний в области управления развитием гостиничного бизнеса и формирование проектной компетенции у обучающихся. Проектный подход позволяет студентам не только освоить теоретические концепции, но и применить их на практике, решая конкретные задачи и разрабатывая реальные проекты.

Важную роль в овладении проектной компетенцией играют практические занятия, которые являются неотъемлемой частью обучения. Они предоставляют студентам возможность обобщить, систематизировать, углубить и закрепить полученные теоретические знания, а также развить профессионально значимые качества, такие как самостоятельность, ответственность и творческая инициатива.

Для обеспечения единого подхода к организации и проведению практических занятий разработаны методические указания, структурированные по основным темам дисциплины. Они включают в себя примерные тестовые задания, кейс-задачи проектного типа, темы мини-проектов и литературу для подготовки к практическим занятиям. Методические указания предназначены для студентов, изучающих дисциплину «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства», и помогают им эффективно освоить теоретические знания и применить их на практике.

Таким образом, дисциплина «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» обеспечивает комплексный подход к обучению, формируя у студентов не только теоретические знания, но и практические навыки, необходимые для успешной работы в динамично развивающейся сфере гостеприимства.

## СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

Организация практических занятий по дисциплине «Проектирование бизнес-процессов в сфере гостеприимства» преследует цель закрепить теоретические знания и сформировать у студентов практические навыки, необходимые для успешной работы в динамично развивающейся сфере гостеприимства. Формат проведения занятий может варьироваться в зависимости от содержания изучаемой темы и отведенного времени.

Основные форматы проведения практических занятий включают в себя:

1. Решение тестовых заданий: Данный формат позволяет проверить уровень усвоения студентами теоретического материала и идентифицировать пробелы в знаниях. После решения тестовых заданий проводится их разбор, в ходе которого преподаватель объясняет правильные ответы и анализирует типичные ошибки.

2. Решение кейс-задач проектного типа: Кейс-задачи моделируют реальные ситуации в сфере гостеприимства, позволяя студентам применить теоретические знания на практике. Решение кейс-задач требует от студентов аналитических способностей, умения работать в команде и предлагать практические решения. После решения задач проводится их разбор или обсуждение практического задания, выполненного домой, если это предусмотрено программой.

3. Доклады и презентации по темам мини-проектов: Этот формат занятия позволяет студентам продемонстрировать свои творческие способности, умение самостоятельно исследовать проблему и представлять результаты своей работы. Доклады сопровождаются презентациями, что делает их более наглядными и интересными для слушателей. После выступлений проводится обсуждение – дискуссия, в ходе которой студенты могут задавать уточняющие вопросы докладчикам.

Проведение практических занятий в разных форматах позволяет обеспечить комплексный подход к обучению и сформировать у студентов широкий спектр компетенций, необходимых для успешной работы в сфере гостеприимства.

Ключевой целью практических занятий является закрепление теоретических знаний, развитие практических навыков и способствование формированию проектной компетенции студентов.

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

Тестирование является одним из наиболее распространенных и эффективных методов оценки знаний, умений и навыков в современном образовании. В сфере гостеприимства, где важно не только теоретическое понимание процессов, но и практическое применение знаний, тестирование может стать ценным инструментом контроля и оценки успеваемости студентов.

Тесты позволяют проверить как базовые знания студентов, так и их способность применять теоретические концепции к решению практических задач. Существуют различные форматы тестовых заданий, от закрытых тестов с выбором правильного ответа из предложенных вариантов до открытых тестов, требующих самостоятельной формулировки ответа. Также широко применяются тесты на соответствие и установление последовательности, которые проверяют способность студентов устанавливать связи между различными элементами и строить логические цепочки.

Тестирование обладает рядом несомненных преимуществ:

**Компактность:** Тесты более компактны, чем традиционные формы контроля, позволяя проверить большое количество материала за относительно короткое время.

**Стандартизация:** Тесты обеспечивают единый стандарт проверки знаний, что делает оценку более объективной и справедливой.

**Индивидуальность и самостоятельность:** Тесты позволяют проверить знания каждого студента индивидуально, стимулируя их самостоятельную подготовку.

**Быстрая проверка:** Тесты позволяют преподавателю быстро проверить знания большого количества студентов, что особенно важно в условиях больших групп.

**Справедливость:** Тесты обеспечивают равные условия для всех студентов, практически исключая субъективизм преподавателя.

**Комплексный контроль:** Тесты могут включать в себя задания по всем темам курса, что позволяет оценить знания студента по всему учебному материалу.

Снижение тревожности: Тестирование менее стрессовое, чем традиционные экзамены, что позволяет студентам продемонстрировать свои знания в более спокойной атмосфере.

Однако тестирование также имеет некоторые ограничения:

Отсутствие устного компонента: Тесты не позволяют проверить устную речь студента и его способность логически аргументировать свою точку зрения.

Ограничение проверки высоких уровней знаний: Тесты не могут проверить творческие способности студента, его умение анализировать сложные проблемы и предлагать нестандартные решения.

Элемент случайности: В тестировании присутствует элемент случайности (угадывание ответа), что может исказить результаты оценки.

Обеспечение конфиденциальности: Необходимо принять меры по обеспечению конфиденциальности тестовых заданий, чтобы предотвратить несанкционированный доступ к ним.

Важно помнить, что тестирование является лишь одним из инструментов оценки знаний. Для получения полной картины успеваемости студента необходимо использовать комплексный подход, включающий в себя различные формы контроля: доклады, презентации, практические задания и т.д.

Для успешной подготовки к тестированию студентам рекомендуется:

Систематически изучать учебный материал: Чтение учебников, конспектов лекций, а также дополнительной литературы по теме тестирования.

Проводить самостоятельные работы: Решать практические задания, отвечать на тестовые вопросы из учебников и онлайн-ресурсов.

Обсуждать тему с преподавателем или с одногруппниками: Это помогает закрепить знания и выявить пробелы в понимании материала.

Использовать специальные методики запоминания: Например, метод ассоциаций, визуализация информации или разделение материала на логические блоки.

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

В современном образовании все большее значение приобретают методы обучения, которые позволяют студентам не только усвоить теоретические знания, но и применить их на практике, решая реальные задачи. Кейс-задачи, являясь одним из таких методов, представляют собой проблемные задания, моделирующие ситуации из сферы гостеприимства, с которыми студенты могут столкнуться в своей будущей профессиональной деятельности.

Кейс-задача обычно содержит схематическое описание ситуации, статистические данные, а также описание конкретных проблем и вызовов, с которыми сталкиваются участники кейса. Студенты должны изучить представленную информацию, проанализировать ситуацию, выделить ключевые проблемы и предложить решения, используя теоретические знания, полученные в процессе обучения.

Метод case-study имеет ряд преимуществ:

**Приближение к практике:** Кейс-задачи позволяют студентам погрузиться в реальные ситуации и понять, как теоретические знания применяются на практике.

**Развитие аналитических и оценочных навыков:** Студенты учатся анализировать информацию, выделять ключевые факторы, оценивать риски и последствия принятия решений.

**Обучение работе в команде:** Кейс-задачи часто решаются в группах, что позволяет студентам учиться работать в команде, обмениваться идеями и находить компромиссные решения.

**Развитие творческого подхода:** Кейс-задачи стимулируют студентов к творческому подходу к решению проблем, поощряя их к поиску нестандартных и инновационных решений.

Работа с кейсом происходит поэтапно:

1. **Знакомство с кейсом:** Студенты знакомятся с текстом кейса, изучают изложенную в нем ситуацию и ее особенности.

2. Выявление проблем: Студенты анализируют текст кейса, выделяют факты, указывающие на проблему(ы), и определяют основную проблему (основные проблемы).

3. Иерархия проблем: Студенты выстраивают иерархию проблем, выделяя главную и второстепенные проблемы, и выбирают проблему, которую необходимо будет решить.

4. Генерация вариантов решения: Студенты генерируют варианты решения проблемы. Для этого может быть использован метод «мозгового штурма».

5. Оценка вариантов решения: Студенты оценивают каждый альтернативный вариант решения и анализируют последствия принятия того или иного решения.

6. Принятие окончательного решения: Студенты принимают окончательное решение по кейсу, например, перечень действий или последовательность действий.

7. Презентация решений: Студенты представляют свои индивидуальные или групповые решения в виде устной презентации или письменного отчета.

8. Обсуждение и подведение итогов: Преподаватель руководит обсуждением представленных решений, подводит итоги и дает обратную связь студентам.

Применение кейс-задач в образовательном процессе позволяет подготовить студентов к реальным условиям работы в сфере гостеприимства, развивая их профессиональные компетенции и способствуя формированию необходимых навыков и знаний.

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

Мини-проект является эффективной формой проектной деятельности, которая широко используется в современном образовании для углубленного изучения предмета и развития практических навыков у студентов. В сфере гостеприимства, где важно не только теоретическое понимание процессов, но и способность применить знания на практике, мини-проекты становятся ценным инструментом обучения.

Мини-проект представляет собой краткосрочный проект, реализуемый в течение одного-двух практических занятий. Он позволяет студентам самостоятельно исследовать конкретную проблему из сферы гостеприимства, применить теоретические знания на практике и представить результаты своей работы в виде презентации или отчета.

Этапы работы над мини-проектом:

1. Мотивационный этап: Студенты знакомятся с темой проекта и формулируют проблему, которую они будут решать. Преподаватель мотивирует студентов к работе, подчеркивая актуальность и практическую значимость проекта.

2. Планирующий этап: Студенты разрабатывают план работы, определяют цели и задачи проекта, а также выбирают методы и инструменты для решения проблемы. Важно установить четкие критерии оценки проекта и распределить ответственность между участниками группы.

3. Информационно-операционный этап: Студенты собирают необходимую информацию из различных источников, анализируют ее и обрабатывают в соответствии с задачами проекта. Важно научить студентов критически оценивать информацию, отбирать релевантные данные и правильно их интерпретировать.

4. Рефлексивно-оценочный этап: Студенты оценивают результаты своей работы, анализируют достигнутые цели и выявляют возможные ошибки. Важно поощрять студентов к самостоятельной рефлексии и анализу собственных действий.

## Преимущества мини-проектов:

**Развитие профессиональных компетенций:** Мини-проекты позволяют студентам применить теоретические знания на практике, развить аналитические и творческие навыки, а также научиться работать в команде.

**Стимулирование самостоятельности и ответственности:** Студенты берут на себя ответственность за реализацию проекта и самостоятельно принимают решения в процессе работы.

**Повышение мотивации к обучению:** Мини-проекты делают обучение более интересным и практически ориентированным, что повышает мотивацию студентов к учебе.

**Развитие коммуникативных навыков:** Мини-проекты часто выполняются в группах, что позволяет студентам учиться работать в команде, обмениваться идеями и находить компромиссные решения.

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

**Обучение планированию:** Студенты учатся определять цели, планировать действия и контролировать процесс выполнения проекта.

**Формирование навыков сбора и обработки информации:** Студенты учатся выбирать релевантную информацию, анализировать ее и преобразовывать в нужный формат.

**Развитие аналитических и творческих навыков:** Студенты учатся анализировать информацию, выявлять проблемы и предлагать решения.

**Обучение презентации результатов:** Студенты учатся оформлять результаты своей работы в виде отчета или презентации и представлять их публично.

Мини-проекты являются ценным инструментом в образовательном процессе, позволяя студентам применить теоретические знания на практике, развить профессиональные компетенции и подготовиться к реальным условиям работы в сфере гостеприимства.

# ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

## *Практическое занятие № 1*

### **ПРОЕКТИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ОСНОВНЫХ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

#### *Вопросы для устного опроса*

1. Чем отличаются бизнес-процессы в сфере гостеприимства от других отраслей? Какие факторы обуславливают их специфику?
2. В чем заключаются особенности обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе? В чем их сходство и различие?
3. Как сезонность влияет на организацию бизнес-процессов в гостиницах и ресторанах? Приведите примеры адаптации бизнес-процессов к разным сезонам.
4. Какое влияние на организацию бизнес-процессов оказывают культурные традиции гостей? Как гостиницы и рестораны адаптируют свой сервис к разным культурным особенностям?
5. Каким образом учитываются индивидуальные потребности клиентов при проектировании бизнес-процессов? Приведите примеры персонализации обслуживания в гостиницах и ресторанах.
6. Какие услуги относятся к основным, а какие – к дополнительным в гостиничном и ресторанном бизнесе? Приведите конкретные примеры.
7. Как провести анализ цепочки создания ценности для клиента в гостинице или ресторане? Какие этапы взаимодействия с клиентом наиболее важны с точки зрения формирования ценности?
8. Какие бизнес-процессы лежат в основе предоставления основных гостиничных услуг? Рассмотрите на примере бронирования номера, регистрации заезда/выезда, уборки номеров.
9. Как разработать и смоделировать бизнес-процесс обслуживания в ресторане? Рассмотрите на примере встречи гостя, приема заказа, подачи блюд, расчета.
10. Какие дополнительные услуги могут быть предложены гостям в гостинице и ресторане? Как организовать бизнес-процессы по их предоставлению (трансфер, экскурсии, room-service и т.д.)?

11. В чем заключается суть интеграции основных и дополнительных услуг? Каковы ее преимущества для гостиничного и ресторанного бизнеса?

12. Как сформировать привлекательные комплексные предложения для разных категорий клиентов? Приведите примеры успешных комплексных предложений в гостиницах и ресторанах.

13. Какую роль играют информационные технологии в интеграции услуг и формировании комплексных предложений? Приведите примеры IT-решений, способствующих этому процессу.

14. Как обеспечить высокий уровень качества и координации при предоставлении комплексных услуг?

15. Каковы перспективы развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства в контексте цифровизации и индивидуализации потребностей клиентов?

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

***Кейс 1.*** Оптимизация процесса бронирования номеров в отеле "Уютный уголок"

Описание: Небольшой отель "Уютный уголок" (20 номеров) сталкивается с проблемами в процессе бронирования: путаница с заявками, двойное бронирование, недовольство клиентов долгим ожиданием подтверждения.

Задание:

1. Проанализируйте существующий процесс бронирования в отеле, выявите "узкие места".

2. Предложите варианты оптимизации процесса с использованием современных технологий (онлайн-бронирование, PMS-системы).

3. Разработайте схему нового бизнес-процесса бронирования с использованием нотации BPMN.

4. Опишите преимущества предлагаемых изменений для отеля и его клиентов.

***Кейс 2.*** Внедрение услуги "room-service" в отеле "Спортивный рай"

Описание: Отель "Спортивный рай", ориентированный на активный отдых, планирует расширить спектр услуг и внедрить "room-service" (обслуживание в номерах).

Задание:

1. Спроектируйте бизнес-процесс предоставления услуги "room-service", учитывая специфику отеля.
2. Разработайте меню для "room-service", обоснуйте свой выбор блюд.
3. Опишите требования к персоналу, задействованному в данном бизнес-процессе (квалификация, навыки, внешний вид).
4. Составьте инструкцию для персонала по работе с заказами и обслуживанию гостей в номерах.

**Кейс 3.** Повышение лояльности клиентов ресторана "Вкусный дворик"

Описание: Ресторан "Вкусный дворик" отмечает снижение количества постоянных клиентов и желает повысить их лояльность.

Задание:

1. Проанализируйте существующие бизнес-процессы ресторана, влияющие на лояльность клиентов (обслуживание, меню, атмосфера, программы лояльности).
2. Предложите конкретные мероприятия по улучшению бизнес-процессов для повышения удовлетворенности и лояльности гостей.
3. Разработайте анкету для сбора обратной связи от клиентов о качестве обслуживания и атмосфере в ресторане.
4. Опишите, как Вы будете отслеживать эффективность предложенных изменений.

**Кейс 4.** Автоматизация процесса проведения конференций в отеле "Бизнес-центр"

Описание: Отель "Бизнес-центр" регулярно проводит конференции, но сталкивается с трудностями в их организации:

путаница с бронированием залов, проблемы с оборудованием, несогласованность действий персонала.

Задание:

1. Выявите основные этапы бизнес-процесса проведения конференции в отеле.
2. Предложите варианты автоматизации отдельных этапов этого процесса с использованием специализированного программного обеспечения.
3. Разработайте инструкцию для персонала по работе с новой системой управления конференциями.
4. Опишите экономические и организационные выгоды от внедрения автоматизированной системы.

**Кейс 5.** Разработка бизнес-процесса предоставления услуги "организация экскурсий" в отеле "Туристический рай"

Описание: Отель "Туристический рай" планирует расширить спектр услуг и предлагать своим гостям организацию экскурсий по достопримечательностям региона.

Задание:

1. Спроектируйте бизнес-процесс предоставления услуги "организация экскурсий", включая все этапы от приема заявки до получения обратной связи от клиента.
2. Опишите возможные каналы продаж данной услуги (ресепшн, сайт отеля, турагентства).
3. Разработайте маркетинговую стратегию продвижения услуги "организация экскурсий".
4. Определите показатели эффективности работы данного бизнес-процесса и способы их измерения.

**Кейс 6.** Создание интерактивной системы обработки жалоб и предложений гостей в отеле "Городской оазис"

Описание: Отель "Городской оазис" стремится оперативно реагировать на жалобы и предложения гостей, а также использовать их для улучшения качества сервиса.

Задание:

1. Разработайте бизнес-процесс обработки жалоб и предложений гостей, предусмотрев разные каналы их получения (онлайн-форма на сайте, мобильное приложение, книга отзывов).

2. Предложите концепцию интерактивной системы (например, в виде мобильного приложения), которая позволит гостям оперативно связываться с администрацией отеля и отслеживать статус своих обращений.

3. Опишите, каким образом полученная информация будет анализироваться и использоваться для улучшения работы отеля.

**Кейс 7.** Разработка системы мотивации персонала для повышения эффективности бизнес-процессов в ресторане "Гурман"

Описание: Ресторан "Гурман" ставит цель повысить качество обслуживания и общую эффективность работы за счет повышения мотивации персонала.

Задание:

1. Проанализируйте существующую систему мотивации персонала в ресторане и выявите ее сильные и слабые стороны.

2. Разработайте новую систему материального и нематериального стимулирования персонала, учитывая специфику ресторанного бизнеса и ключевые показатели эффективности (KPI).

3. Предложите способы вовлечения персонала в процесс улучшения бизнес-процессов ресторана.

4. Опишите, как Вы будете оценивать эффективность новой системы мотивации.

### ***Тестирование***

Часть 1. Задания закрытой формы (выберите один правильный ответ)

1. Что является результатом выполнения бизнес-процесса?
  - а) Получение прибыли
  - б) Удовлетворение потребностей клиента
  - в) Создание продукта или услуги
  - г) Все вышеперечисленное
  
2. Какой из перечисленных элементов НЕ относится к основным элементам бизнес-процесса?
  - а) Вход
  - б) Выход
  - в) Ресурсы
  - г) Конкуренты
  
3. Какой из перечисленных инструментов НЕ используется для визуализации бизнес-процессов?
  - а) Диаграмма BPMN
  - б) Карта процесса
  - в) SWOT-анализ
  - г) Блок-схема
  
4. Что такое "узкое место" бизнес-процесса?
  - а) Этап, который можно легко оптимизировать
  - б) Этап, на котором достигается максимальная эффективность
  - в) Этап, который замедляет весь процесс
  - г) Этап, не влияющий на конечный результат
  
5. К какой группе бизнес-процессов относится услуга "бронирование номера" в гостинице?
  - а) Основной
  - б) Вспомогательный
  - в) Управляющий
  - г) Аналитический
  
6. Какой из подходов НЕ используется для классификации бизнес-процессов в гостинице?
  - а) По видам оказываемых услуг
  - б) По уровню взаимодействия с клиентом
  - в) По степени автоматизации

г) По уровню заработной платы персонала

7. Что такое регламент бизнес-процесса?

а) Графическое отображение процесса с использованием специальных символов

б) Документ, формализующий правила выполнения бизнес-процесса

в) Программное обеспечение для автоматизации бизнес-процессов

г) Метод анализа эффективности бизнес-процесса

8. В чем заключается основная цель оптимизации бизнес-процессов в сфере гостеприимства?

а) Сокращение количества персонала

б) Увеличение прибыли предприятия

в) Повышение качества обслуживания гостей

г) Все вышеперечисленное верно

Часть 2. Задания открытой формы (дайте краткий ответ)

9. Назовите две основные цели проектирования бизнес-процессов.

10. Приведите два примера показателей эффективности (KPI) бизнес-процесса "регистрация заезда" в гостинице.

Часть 3. Задание на определение последовательности

11. Расположите этапы жизненного цикла бизнес-процесса в правильной последовательности:

а) Мониторинг и контроль

б) Внедрение

в) Проектирование

г) Анализ и оптимизация

Часть 4. Задание на сопоставление

12. Сопоставьте вид бизнес-процесса в гостинице с его описанием:

1.	Процесс	а. Услуга по организации трансфера для гостей
----	---------	---

управления	б. Процесс управления финансовыми потоками
2. Процесс обслуживания	гостиницы в. Процесс обработки заказов на мини-бар

Инструкция: Внимательно прочитайте каждый вопрос и выберите один или несколько правильных ответов, если не указано иное.

Закрытые вопросы (выберите один правильный ответ):

1. Что из перечисленного НЕ является основным бизнес-процессом в гостинице?
  - a) Бронирование номера
  - b) Регистрация заезда/выезда
  - c) Уборка номеров
  - d) Организация экскурсий
  
2. Какой из этапов НЕ является обязательным при разработке бизнес-процесса обслуживания в ресторане?
  - a) Встреча гостя
  - b) Прием заказа
  - c) Дегустация блюд
  - d) Расчет
  
3. Какая из перечисленных услуг НЕ относится к дополнительным в сфере гостеприимства?
  - a) Трансфер
  - b) Экскурсии
  - c) Room-service
  - d) Проживание в номере
  
4. В чем заключается основное преимущество интеграции услуг для гостя?
  - a) Экономия времени и средств
  - b) Возможность получить скидку
  - c) Удобство и комплексное обслуживание
  - d) Все вышеперечисленное

5. Какая из перечисленных IT-систем НЕ используется для автоматизации бизнес-процессов в гостиницах?
- a) CRM-система
  - b) Система управления складом (WMS)
  - c) Система управления собственностью (PMS)
  - d) Channel Manager
6. Что из перечисленного НЕ является преимуществом использования комплексных предложений для гостиничного бизнеса?
- a) Повышение среднего чека
  - b) Увеличение загрузки номерного фонда
  - c) Снижение затрат на персонал
  - d) Формирование конкурентного преимущества
7. Какой из аспектов НЕ является ключевым для обеспечения высокого качества при предоставлении комплексных услуг?
- a) Четкое распределение ответственности
  - b) Единые стандарты обслуживания
  - c) Низкая стоимость услуг
  - d) Эффективные коммуникации
8. Какой из трендов НЕ оказывает существенного влияния на развитие бизнес-процессов в сфере гостеприимства?
- a) Цифровизация
  - b) Индивидуализация потребностей клиентов
  - c) Увеличение спроса на бюджетный отдых
  - d) Развитие экологичного туризма

Открытые вопросы (дайте краткий ответ):

9. Назовите два примера успешных комплексных предложений в гостиницах.
- 

10. Какие возможности для интеграции основных и дополнительных услуг открывает использование мобильных приложений?
-

Задание на определение последовательности:

11. Расположите этапы бизнес-процесса бронирования номера в гостинице в правильной последовательности:

- а) Подтверждение бронирования
- б) Прием заявки от гостя
- в) Оформление брони
- г) Проверка наличия свободных номеров

Задание на сопоставление:

12. Сопоставьте тип ИТ-системы с ее основными функциями:

1 CRM-система	а) Автоматизация заказа, приготовления и расчета блюд
2 PMS	б) Управление бронированием, регистрацией, номерным фондом
3 POS	в) Сбор и анализ данных о клиентах, персонализация предложений г) Управление продажами через разные каналы

### **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. Чурилиной. – 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.

### *Практическое занятие № 2*

## **ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ**

### ***Вопросы для устного опроса***

1. Какова роль информационных технологий в управлении современными проектами в сфере гостеприимства?
2. Какие основные типы информационных систем используются для управления бизнес-процессами проекта в гостиничном бизнесе?

3. Что такое ERP-системы и как они применяются в управлении гостиничными предприятиями?
4. Опишите функциональные возможности CRM-систем и их значение для повышения качества обслуживания гостей.
5. Каким образом системы управления гостиничным хозяйством (PMS) автоматизируют основные бизнес-процессы гостиницы?
6. Какие преимущества дает использование специализированных программ для управления ресторанным бизнесом?
7. Как информационные технологии помогают оптимизировать процессы бронирования, размещения и выезда гостей?
8. Какую роль играют системы управления отношениями с клиентами (CRM) в повышении лояльности гостей?
9. Как использовать аналитические инструменты и большие данные (Big Data) для принятия управленческих решений в гостиничном бизнесе?
10. Опишите основные функции систем управления персоналом (HRMS) в гостиницах и ресторанах.
11. Каким образом информационные технологии способствуют улучшению внутренних коммуникаций и сотрудничества в гостиничном предприятии?
12. Опишите преимущества и недостатки облачных технологий (SaaS) для управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства.
13. Какие вопросы кибербезопасности возникают при использовании информационных технологий в гостиничном бизнесе?
14. Как обеспечить защиту персональных данных гостей при использовании информационных систем?
15. Какие существуют тренды развития информационных технологий в сфере гостеприимства (например, искусственный интеллект, интернет вещей)?

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

#### ***Кейс 1. Внедрение CRM-системы в отеле "Золотой песок"***

Описание: Отель "Золотой песок" (100 номеров), ориентированный на семейный отдых, желает повысить уровень лояльности гостей и улучшить взаимодействие с ними. Руководство рассматривает внедрение CRM-системы.

Задание:

1. Проведите анализ рынка CRM-систем и выберите наиболее подходящую для отеля "Золотой песок", учитывая его специфику и потребности.

2. Опишите, какие бизнес-процессы отеля могут быть оптимизированы с помощью CRM-системы (маркетинг, продажи, обслуживание гостей).

3. Разработайте план внедрения CRM-системы в отеле, включая этапы обучения персонала и интеграции с существующими информационными системами.

4. Оцените экономическую эффективность внедрения CRM-системы, учитывая затраты на приобретение, внедрение и обучение, а также потенциальный рост доходов за счет повышения лояльности гостей.

**Кейс 2.** Создание мобильного приложения для ресторана "Вкусноград"

Описание: Ресторан "Вкусноград", специализирующийся на блюдах итальянской кухни, хочет расширить свою аудиторию и упростить процесс заказа столиков и блюд для своих клиентов. Планируется разработка мобильного приложения.

Задание:

1. Проанализируйте аналогичные мобильные приложения конкурентов и выделите их преимущества и недостатки.

2. Разработайте концепцию мобильного приложения для ресторана "Вкусноград", включая его функциональные возможности (меню, онлайн-заказ, бронирование столиков, программа лояльности, отзывы).

3. Создайте прототип мобильного приложения с помощью специальных инструментов (например, Figma, Adobe XD).

4. Опишите, как Вы планируете продвигать мобильное приложение среди целевой аудитории ресторана.

**Кейс 3.** Автоматизация управления конференц-залом в отеле "Бизнес-отель"

Описание: Отель "Бизнес-отель" располагает современным конференц-залом и регулярно проводит различные мероприятия. Однако процесс бронирования зала, управления оборудованием и обслуживания мероприятий недостаточно оптимизирован.

Задание:

1. Проанализируйте существующий бизнес-процесс проведения мероприятий в конференц-зале и выявите его "узкие места".
2. Предложите варианты автоматизации этого процесса с использованием специализированных программных продуктов (например, RaaS - Room as a Service).
3. Опишите функциональные требования к выбранному программному обеспечению и его интеграцию с другими системами отеля (PMS, CRM).
4. Разработайте инструкцию для персонала по работе с новой автоматизированной системой.

**Кейс 4.** Внедрение системы электронного документооборота в гостиничной сети "Солнечный берег"

Описание: Гостиничная сеть "Солнечный берег" (5 отелей) сталкивается с проблемами в организации документооборота: большое количество бумажных документов, сложности с поиском и хранением информации, необходимость дублирования данных в разных системах.

Задание:

1. Проанализируйте существующий документооборот в гостиничной сети и выявите основные проблемы.
2. Предложите концепцию системы электронного документооборота (СЭД) для гостиничной сети с учетом ее специфики и масштабов.
3. Опишите основные функции СЭД и ее интеграцию с другими информационными системами гостиничной сети.
4. Разработайте план внедрения СЭД, включая этапы обучения персонала и оценку рисков.

## **Кейс 5. Кейс-задача №1: "Цифровой консьерж: Оптимизация процесса обслуживания гостей в отеле "Александрия"**

### *Описание ситуации:*

Отель "Александрия" – это современный отель бизнес-класса, стремящийся к внедрению инновационных технологий для повышения качества обслуживания гостей. Руководство отеля хочет оптимизировать процесс взаимодействия с гостями, начиная с момента бронирования и заканчивая выездом, сделав его более удобным и персонализированным. Существующий процесс взаимодействия с гостями основан на традиционных методах (телефонные звонки, личное общение на ресепшн) и не в полной мере отвечает потребностям современной аудитории, привыкшей к цифровым сервисам.

### *Задание:*

1. Проанализируйте текущий процесс обслуживания гостей в отеле "Александрия". Какие этапы можно оптимизировать с помощью цифровых технологий?
2. Предложите концепцию "цифрового консьержа" для отеля "Александрия". Какие функции и сервисы он должен включать?
3. Спроектируйте новый бизнес-процесс "Обслуживание гостей с использованием цифрового консьержа". Опишите, как будет происходить взаимодействие гостя с отелем на каждом этапе (бронирование, регистрация заезда/выезда, заказ услуг, обратная связь).
4. Какие информационные системы и технологии необходимо внедрить для реализации проекта? Рассмотрите варианты мобильного приложения, чат-бота, интерактивного телевидения в номерах.
5. Какие риски могут возникнуть при внедрении "цифрового консьержа" и как их можно минимизировать?

## **Кейс 6. Разработка системы онлайн-обучения для персонала ресторанной сети "Сытный дворик"**

Описание: Ресторанная сеть "Сытный дворик" (10 ресторанов) планирует внедрить систему онлайн-обучения для нового персонала и повышения квалификации действующих сотрудников.

Задание:

1. Проанализируйте потребности ресторанной сети в обучении персонала (категории сотрудников, темы обучения, форматы).
2. Разработайте концепцию системы онлайн-обучения с учетом специфики ресторанного бизнеса (например, с использованием видеоуроков, тестов, симуляторов).
3. Выберите подходящую платформу для размещения системы онлайн-обучения (собственная платформа, облачный сервис).
4. Опишите, как Вы планируете мотивировать сотрудников к прохождению обучения в онлайн-формате.

### ***Кейс 7. Обеспечение кибербезопасности в отеле "Digital Resort"***

Описание: Отель "Digital Resort" активно использует современные информационные технологии во всех сферах своей деятельности. В связи с этим возникают риски кибератак и утечки конфиденциальных данных гостей.

Задание:

1. Проанализируйте возможные угрозы кибербезопасности для отеля "Digital Resort".
2. Разработайте комплекс мер по обеспечению кибербезопасности отеля, включая технические и организационные мероприятия.
3. Опишите политику безопасности для персонала и гостей отеля при работе с информационными системами и сетями Wi-Fi.
4. Разработайте план действий персонала на случай возникновения киберинцидентов.

### ***Темы (задания) для мини-проектов***

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?

### *Тестирование*

Часть 1. Задания закрытой формы (выберите один правильный ответ)

1. Какая из перечисленных информационных систем НЕ относится непосредственно к управлению гостиничным бизнесом?

- а) PMS (Property Management System)
- б) CRM (Customer Relationship Management)
- в) SCM (Supply Chain Management)
- г) CRS (Central Reservation System)

2. Что такое ERP-система?

- а) Система для управления взаимоотношениями с клиентами
- б) Комплексная система управления предприятием
- в) Система для автоматизации бухгалтерского учета
- г) Система для управления складом

3. Какая из перечисленных функций НЕ является типичной для системы управления рестораном (POS-системы)?

- а) Формирование заказов на кухню
- б) Управление бронированием номеров
- в) Контроль остатков продуктов на складе
- г) Формирование отчетов о продажах

4. Каким образом информационные технологии помогают оптимизировать процесс бронирования номеров в гостинице?

- а) Автоматизируют обработку заявок и проверку наличия номеров
- б) Повышают квалификацию персонала службы бронирования
- в) Снижают затраты на рекламу гостиничных услуг
- г) Упрощают процедуру визовой поддержки для иностранных гостей

5. Как использование CRM-системы может способствовать повышению лояльности гостей гостиницы?

- а) Позволяет собирать и анализировать информацию о предпочтениях гостей для персонализации обслуживания
- б) Автоматизирует процесс уборки номеров и стирки белья
- в) Обеспечивает безопасность гостей на территории гостиницы
- г) Сокращает очереди на стойке регистрации

6. Какую роль играют системы управления доходами (RMS) в гостиничном бизнесе?

- а) Автоматизируют расчет заработной платы персонала
- б) Помогают оптимизировать ценообразование на номера в зависимости от спроса и загрузки отеля
- в) Обеспечивают сохранность личных вещей гостей в сейфах
- г) Контролируют расход электроэнергии и воды в отеле

7. В чем заключается основная цель внедрения систем электронного документооборота (СЭД) в гостиничных предприятиях?

- а) Сокращение расходов на канцелярские товары
- б) Повышение уровня конфиденциальности информации
- в) Оптимизация работы с документами и повышение эффективности бизнес-процессов
- г) Все вышеперечисленное верно

8. Что из перечисленного является примером использования больших данных (Big Data) в гостиничном бизнесе?

- а) Анализ отзывов гостей в социальных сетях для выявления предпочтений и предотвращения негатива
- б) Ведение базы данных номеров и их стоимости
- в) Составление графика работы горничных
- г) Расчет загрузки ресторана в часы пик

Часть 2. Задания открытой формы (дайте краткий ответ)

9. Назовите две основные задачи, которые решают системы управления отношениями с клиентами (CRM) в гостиничном бизнесе.

10. Приведите два примера облачных технологий (SaaS), которые могут быть использованы в сфере гостеприимства.

### Часть 3. Задание на определение последовательности

11. Расположите этапы внедрения новой информационной системы в гостинице в правильной последовательности:

- а) Обучение персонала работе с системой
- б) Выбор подходящей информационной системы
- в) Анализ существующих бизнес-процессов и потребностей гостиницы
- г) Интеграция новой системы с существующими системами

### Часть 4. Задание на сопоставление

12. Сопоставьте тип информационной системы с ее основным назначением:

1. PMS	а) Управление взаимоотношениями с гостями
2. CRM	б) Управление основными операциями гостиницы (бронирование, размещение, расчеты)
3. RMS	в) Оптимизация доходов гостиницы за счет управления ценообразованием

1. Какую основную функцию выполняют CRM-системы в гостиничном бизнесе?

- а) Управление номерным фондом
- б) Автоматизация бронирования
- в) Управление взаимоотношениями с гостями
- г) Управление закупками

2. Какой из перечисленных инструментов НЕ относится к аналитическим инструментам, используемым в гостиничном бизнесе?

- а) Google Analytics
- б) Microsoft Excel
- в) CRM-система
- г) PMS-система

3. Какую функцию НЕ выполняют системы управления персоналом (HRMS)?

- а) Расчет заработной платы
- б) Управление графиком работы
- в) Подбор и адаптация персонала
- г) Управление взаимоотношениями с гостями

4. Какой из перечисленных способов НЕ способствует улучшению внутренних коммуникаций в гостинице с помощью IT?

- а) Корпоративная электронная почта
- б) Системы мгновенного обмена сообщениями
- в) Видеоконференции
- г) Бумажный документооборот

5. Какой из перечисленных пунктов является недостатком облачных технологий (SaaS) для гостиничного бизнеса?

- а) Высокая стоимость владения
- б) Зависимость от интернет-соединения
- в) Сложность интеграции с другими системами
- г) Низкая масштабируемость

6. Какой из перечисленных пунктов НЕ является угрозой кибербезопасности в гостиничном бизнесе?

- а) Утечка персональных данных гостей
- б) Несанкционированный доступ к системам бронирования
- в) Отсутствие системы видеонаблюдения
- г) Фишинговые атаки на сотрудников

7. Какой из перечисленных способов НЕ является эффективным для защиты персональных данных гостей?

- а) Шифрование данных
- б) Двухфакторная аутентификация
- в) Хранение данных на незащищенных серверах
- г) Регулярное обновление программного обеспечения

8. Какой из перечисленных трендов НЕ относится к развитию IT в сфере гостеприимства?

- а) Искусственный интеллект
- б) Интернет вещей
- в) Роботизация
- г) Использование печатных изданий для рекламы

Открытые вопросы (дайте краткий ответ):

9. Назовите два примера использования больших данных (Big Data) для принятия управленческих решений в гостиничном бизнесе.

10. Опишите два преимущества использования облачных технологий (SaaS) для управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства.

Задание на определение последовательности:

11. Расположите этапы внедрения CRM-системы в гостинице в правильной последовательности:

- а) Обучение персонала
- б) Анализ потребностей и выбор системы
- в) Интеграция с другими системами
- г) Внедрение и настройка системы

Задание на сопоставление:

12. Сопоставьте термин с его описанием:

Термин	Описание:
1. Искусственный интеллект	а) Сеть физических объектов, оснащенных датчиками и ПО для сбора и обмена данными
2. Интернет вещей	б) Технология, позволяющая компьютерам выполнять задачи, которые раньше требовали человеческого интеллекта.

**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. Чурилиной. – 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. Анощенко [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.*

### *Практическое занятие № 3*

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ КЛИЕНТОВ КАК КЛЮЧЕВОЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС**

### *Вопросы для устного опроса*

1. Почему обеспечение безопасности клиентов является ключевым бизнес-процессом в сфере гостеприимства? Обоснуйте свою точку зрения.
2. Опишите основные виды угроз безопасности, с которыми могут столкнуться гости гостиниц и посетители ресторанов.
3. Какие меры безопасности должны быть предусмотрены в гостинице для предотвращения краж и хищений имущества гостей?
4. Каким образом персонал гостиницы должен действовать в случае возникновения пожара или другой чрезвычайной ситуации?
5. Как обеспечить безопасность пищевых продуктов и предотвратить пищевые отравления в ресторанах и барах?
6. Какие меры необходимо предпринимать для обеспечения безопасности гостей в бассейнах, тренажерных залах и других объектах инфраструктуры гостиницы?
7. Какую роль играет обучение персонала в обеспечении безопасности гостей? Какие тренинги необходимо проводить?
8. Как гостиницы могут информировать гостей о мерах безопасности и правилах поведения в случае чрезвычайных ситуаций?
9. Каким образом информационные технологии могут быть использованы для повышения уровня безопасности в гостиницах?
10. Какие существуют стандарты и сертификаты в области безопасности для предприятий гостеприимства?
11. Опишите процедуру действий персонала гостиницы при обнаружении подозрительных предметов или получении информации об угрозе теракта.

12. Как обеспечить безопасность персональных данных гостей, собранных в ходе бронирования и проживания в гостинице?
13. Каким образом гостиницы могут сотрудничать с правоохранительными органами в целях обеспечения безопасности гостей?
14. Как гостиница может оценить эффективность своей работы по обеспечению безопасности клиентов?
15. Как Вы считаете, какие меры безопасности будут наиболее востребованы в гостиничном бизнесе в будущем?

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

#### ***Кейс 1. "Пожарная безопасность в отеле "Лесная сказка"***

Описание: В отеле "Лесная сказка" (50 номеров), расположенном в живописном лесном массиве, произошло возгорание в ресторане. Благодаря оперативным действиям персонала и гостей удалось эвакуировать всех из здания без жертв. Однако инцидент выявил ряд недостатков в системе пожарной безопасности отеля.

Задание:

1. Проанализируйте причины возникновения пожара и действия персонала отеля во время чрезвычайной ситуации.
2. Выявите недостатки в системе пожарной безопасности отеля "Лесная сказка" (план эвакуации, наличие и исправность средств пожаротушения, обученность персонала).
3. Разработайте план мероприятий по усилению пожарной безопасности отеля, включая технические и организационные решения (модернизация системы оповещения, проведение инструктажей и тренировок для персонала, взаимодействие с пожарной службой).
4. Опишите, как Вы будете контролировать выполнение плана мероприятий и оценивать его эффективность.

#### ***Кейс 2. "Кража в отеле "Комфорт"***

Описание: В отеле "Комфорт" (150 номеров) произошла кража личных вещей из номера гостя. Пострадавший гость утверждает, что

оставил номер запертым, а ценные вещи хранились в сейфе. Администрация отеля проводит внутреннее расследование.

Задание:

1. Опишите возможные сценарии совершения кражи и проанализируйте, какие факторы могли способствовать происшествию (недостатки в работе службы безопасности, человеческий фактор, технические проблемы).

2. Предложите комплекс мер по усилению безопасности номеров и имущества гостей в отеле "Комфорт" (установка современных замков, использование электронных ключей, видеонаблюдение в коридорах, инструктаж гостей о правилах хранения ценных вещей).

3. Разработайте инструкцию для персонала отеля по действиям в случае заявления гостя о краже.

4. Опишите, какие меры превентивного характера могут быть приняты для предотвращения подобных инцидентов в будущем.

### ***Кейс 3. "Пищевое отравление в ресторане "Сытный дворик"***

Описание: После посещения ресторана "Сытный дворик" несколько гостей обратились в медицинское учреждение с признаками пищевого отравления. Роспотребнадзор инициировал проверку ресторана.

Задание:

1. Опишите возможные причины пищевого отравления в ресторане и проанализируйте, какие нарушения санитарных норм могли к нему привести.

2. Разработайте план мероприятий по усилению контроля за безопасностью пищевых продуктов на всех этапах (закупка, хранение, приготовление, реализация) в ресторане "Сытный дворик".

3. Составьте инструкцию для персонала кухни по соблюдению санитарно-гигиенических норм при работе с продуктами питания.

4. Опишите, какие меры должны быть приняты администрацией ресторана в отношении пострадавших гостей.

### ***Кейс 4. "Конфликт в отеле "Тихая гавань"***

Описание: В отеле "Тихая гавань" (30 номеров) произошел конфликт между гостями, который перерос в драку. Один из гостей получил телесные повреждения и обратился в полицию.

Задание:

1. Проанализируйте причины возникновения конфликта и действия персонала отеля по его урегулированию.

2. Опишите, какие меры должны быть приняты персоналом отеля для предотвращения эскалации конфликтов между гостями (правила проживания, система видеонаблюдения, тренинги для персонала по урегулированию конфликтов).

3. Разработайте инструкцию для персонала отеля по действиям в случае возникновения конфликта между гостями и необходимости взаимодействия с правоохранительными органами.

4. Предложите варианты компенсации морального и материального вреда пострадавшему гостю.

### ***Кейс 5. "Угроза террористического акта в отеле "Метрополь"***

Описание: В правоохранительные органы поступила информация о возможной угрозе террористического акта в отеле "Метрополь" (250 номеров), расположенном в центре города. Администрация отеля получила уведомление о необходимости усиления мер безопасности.

Задание:

1. Опишите алгоритм действий администрации и персонала отеля в случае получения информации об угрозе террористического акта.

2. Разработайте план мероприятий по усилению антитеррористической защищенности отеля "Метрополь" (контроль доступа на территорию, проверка документов, досмотр багажа, установка металлодетекторов, обучение персонала действиям при обнаружении подозрительных предметов).

3. Составьте инструкцию для персонала отеля по действиям в случае эвакуации гостей при возникновении чрезвычайной ситуации.

4. Опишите, какие меры необходимо предпринять для обеспечения психологической поддержки гостей и персонала отеля в условиях угрозы теракта.

**Кейс 6.** "Защита персональных данных в отеле "Виртуальный мир"

Описание: Отель "Виртуальный мир" (75 номеров) активно внедряет цифровые технологии: онлайн-бронирование, мобильные ключи, интерактивные сервисы для гостей. В связи с этим возникают риски утечки персональных данных гостей.

Задание:

1. Проанализируйте, какие персональные данные гостей собирает и хранит отель "Виртуальный мир" и какие угрозы безопасности этих данных существуют.

2. Разработайте политику конфиденциальности для отеля, регламентирующую сбор, обработку, хранение и защиту персональных данных гостей.

3. Предложите конкретные меры по обеспечению безопасности информационных систем отеля и защите их от несанкционированного доступа.

4. Опишите, как Вы будете информировать гостей о мерах, принимаемых отелем для защиты их персональных данных.

**Кейс 7.** "Безопасность детей в отеле "Семейный курорт"

Описание: Отель "Семейный курорт" специализируется на отдыхе семей с детьми. Руководство отеля стремится создать максимально безопасную и комфортную обстановку для своих маленьких гостей.

Задание:

1. Проанализируйте, какие опасности и риски могут подстергать детей на территории отеля "Семейный курорт" (бассейны, игровые площадки, рестораны, лифты).

2. Разработайте комплекс мер по обеспечению безопасности детей в отеле, включая технические средства (ограждения, предупреждающие знаки, видеонаблюдение), организационные мероприятия

(инструктажи для родителей, наличие специального персонала), а также адаптацию инфраструктуры отеля под потребности детей разного возраста.

3. Составьте памятку для родителей с рекомендациями по обеспечению безопасности детей во время отдыха в отеле.

4. Опишите, как Вы планируете информировать гостей о мерах, принимаемых отелем для безопасности детей, и мотивировать их к соблюдению правил безопасности.

### *Темы (задания) для мини-проектов*

#### 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 HACCP

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 HACCP (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 HACCP 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.

### *Тестирование*

Часть 1. Задания закрытой формы (выберите один правильный ответ)

1. Какой из перечисленных аспектов НЕ относится к обеспечению безопасности клиентов в гостинице?

- а) Пожарная безопасность
- б) Защита от краж
- в) Санитарно-гигиенические нормы
- г) Реклама и продвижение услуг

2. Что из перечисленного является наиболее эффективным средством предотвращения краж из номеров гостиницы?

- а) Установка дешевых замков на двери
- б) Регулярные проверки номеров горничными
- в) Использование электронных замков с индивидуальными ключами-картами
- г) Размещение объявлений с предупреждениями о кражах

3. В каком случае персонал гостиницы обязан незамедлительно вызвать скорую помощь?

- а) Гость жалуется на плохое качество Wi-Fi
- б) Гость получил травму на территории гостиницы
- в) Гость потерял ключ от номера
- г) Гость недоволен работой кондиционера

4. Что такое план эвакуации при пожаре?

- а) Список номеров телефонов экстренных служб
- б) Документ, определяющий порядок действий персонала и гостей при возгорании
- в) Инструкция по использованию огнетушителя
- г) Список имущества гостиницы, подлежащего страхованию

5. Каким образом информационные технологии могут быть использованы для повышения безопасности гостей в гостинице?

- а) Установка систем видеонаблюдения и контроля доступа
- б) Автоматизация процесса бронирования номеров
- в) Создание сайта гостиницы
- г) Расчет заработной платы персонала

6. Какая информация должна содержаться в инструкции для персонала по действиям в случае угрозы террористического акта?

- а) Порядок эвакуации гостей
- б) Правила поведения при обнаружении подозрительных предметов
- в) Контакты спецслужб
- г) Все вышеперечисленное

7. Что из перечисленного НЕ является мерой по обеспечению безопасности детей в отеле?

- а) Наличие детского бассейна с мелкой глубиной
- б) Продажа алкогольных напитков в баре на территории отеля
- в) Установка ограждений на лестницах и балконах
- г) Проведение детских анимационных программ

8. Каким образом гостиница может оценить эффективность своей работы по обеспечению безопасности клиентов?

- а) Проанализировать статистику инцидентов и жалоб гостей
- б) Провести опрос среди персонала
- в) Изучить отзывы о гостинице в интернете
- г) Все вышеперечисленное

Часть 2. Задания открытой формы (дайте краткий ответ)

9. Назовите две основные причины, почему обеспечение безопасности клиентов является ключевым бизнес-процессом в сфере гостеприимства.

10. Приведите два примера технических средств, которые могут быть использованы для обеспечения безопасности в гостинице.

Часть 3. Задание на определение последовательности

11. Расположите действия персонала гостиницы в случае возникновения пожара в правильной последовательности:

- а) Эвакуация гостей из здания
- б) Вызов пожарной службы
- в) Попытка самостоятельно потушить возгорание (при наличии возможности и навыков)
- г) Оповещение гостей о пожаре

#### Часть 4. Задание на сопоставление

12. Сопоставьте вид угрозы безопасности с соответствующей мерой ее предотвращения:

Угроза безопасности	Мера предотвращения
1. Кража	а) Установка системы видеонаблюдения
2. Пожар	б) Проведение инструктажей для персонала по пожарной безопасности
	в) Хранение ключей от номеров в специальном сейфе

Инструкция: Внимательно прочитайте каждый вопрос и выберите один или несколько правильных ответов, если не указано иное.

Закрытые вопросы (выберите один правильный ответ):

1. Какой из перечисленных способов НЕ является эффективным для информирования гостей о мерах безопасности?
  - а) Размещение памяток в номерах с инструкциями на случай ЧС.
  - б) Установка четких указателей эвакуационных выходов и расположения средств безопасности.
  - в) Публикация подробных отчетов о прошлых инцидентах на сайте отеля.
  - г) Проведение инструктажей по безопасности для групп туристов.
  
2. Какая из перечисленных технологий НЕ способствует повышению уровня безопасности в гостиницах?
  - а) Системы видеонаблюдения с распознаванием лиц.
  - б) Бесплатный Wi-Fi на всей территории отеля.
  - в) Электронные ключи для доступа в номера.
  - г) Мобильные приложения для оповещения гостей о чрезвычайных ситуациях.

3. Какой из перечисленных стандартов НЕ относится к сфере безопасности пищевых продуктов?

- а) ISO 22000
- б) PCI DSS
- в) HACCP
- г) ГОСТ Р 51185-2014 (Россия)

4. Что должен сделать сотрудник гостиницы в первую очередь при обнаружении подозрительного предмета?

- а) Попытаться самостоятельно определить содержимое предмета.
- б) Немедленно сообщить о находке службе безопасности или руководству.
- в) Перенести предмет в безопасное место.
- г) Сфотографировать предмет и выложить фото в социальные сети.

5. Какой из перечисленных пунктов НЕ является эффективным способом обеспечения безопасности персональных данных гостей?

- а) Шифрование данных в системах бронирования.
- б) Хранение данных о гостях на незащищенных серверах.
- в) Контроль доступа к базам данных с информацией о клиентах.
- г) Разработка и публикация политики конфиденциальности отеля.

6. Каким образом гостиницы могут эффективно сотрудничать с правоохранительными органами?

- а) Проведение совместных учений по действиям в чрезвычайных ситуациях.
- б) Игнорирование мелких правонарушений на территории отеля.
- в) Предоставление ложной информации по запросу правоохранительных органов.
- г) Отказ от сотрудничества в целях сохранения репутации отеля.

7. Какой из перечисленных методов НЕ подходит для оценки эффективности работы по безопасности в отеле?

- а) Анализ данных о происшествиях и несчастных случаях.
- б) Проведение опросов удовлетворенности гостей уровнем сервиса в ресторане.
- в) Регулярные аудиты безопасности с выявлением уязвимостей.
- г) Анализ отзывов гостей о работе службы безопасности.

8. Какая мера безопасности, по вашему мнению, будет наиболее востребована в гостиничном бизнесе в будущем?

- а) Использование голубей для доставки сообщений о чрезвычайных ситуациях.
- б) Отказ от электронных систем в пользу традиционных ключей.
- в) Внедрение систем безопасности на основе искусственного интеллекта и анализа больших данных.
- г) Полная изоляция гостей друг от друга для минимизации рисков.

Открытые вопросы (дайте краткий ответ):

9. Назовите два примера использования мобильных приложений для повышения уровня безопасности в гостиницах.

10. Опишите два способа оценки эффективности тренингов по безопасности для персонала гостиницы.

Задание на определение последовательности:

11. Расположите действия сотрудника гостиницы при обнаружении подозрительного предмета в правильной последовательности:

- а) Оцепить опасную зону.
- б) Сообщить о находке в службу безопасности.
- в) Не допускать приближения гостей к предмету.
- г) По возможности, идентифицировать предмет, не притрагиваясь к нему.

Задание на сопоставление:

12. Сопоставьте стандарт/сертификат с его описанием:

### **Список литературы:**

ISO 22000	а) Система менеджмента информационной
	б) Стандарт безопасности данных индустрии
ISO 27001	платежных карт
	с) Система менеджмента безопасности пищевых
PCI DSS	продуктов

1. *Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной. – 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*

- Media, 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.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

В современном образовании широко используются различные формы контроля знаний, включая тестирование, решение кейс-задач и выполнение мини-проектов. Для объективной оценки результатов работы студентов необходимо использовать четкие критерии и шкалы оценивания.

#### Шкала оценивания тестовых заданий:

Тестовые задания оцениваются в зависимости от процента правильных ответов:

"Отлично" - более 50% правильных ответов.

"Хорошо" - не менее 40% правильных ответов.

"Удовлетворительно" - менее 30% правильных ответов.

"Неудовлетворительно" - отсутствие правильных ответов.

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

Оценка решения кейс-задачи основывается на следующих критериях:

"Отлично" - глубокое знание научного аппарата дисциплины, умение объяснить процесс решения задачи, интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины, владение практическими умениями и навыками на высоком уровне. Допускаются незначительные ошибки, не влияющие на правильность решения задачи.

"Хорошо" - знание научного аппарата дисциплины, умение в целом сформулировать основные этапы решения задачи, интегрировать знания по актуальным научно-теоретическим и практическим проблемам дисциплины, владение практическими умениями и навыками на среднем уровне.

"Удовлетворительно" - знание научного аппарата дисциплины, нарушения в последовательности решения задачи, низкий уровень владения практическими умениями и навыками.

"Неудовлетворительно" - недостаточное знание научного аппарата дисциплины, грубые ошибки и (или) неверное решение задачи.

## Критерии оценки мини-проекта:

Оценка мини-проекта основывается на следующих критериях:

"Отлично" - задание на проект выполнено точно и полно, проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у автора навыки проектной деятельности, в проекте реализован креативный подход, сформулированы мотивированные выводы, рекомендации обоснованы и объективны, безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта, защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме.

"Хорошо" - задание на проект в целом выполнено, проект выполнен с незначительным участием преподавателя, в проекте реализован стандартный подход, 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.

"Удовлетворительно" - 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).

"Неудовлетворительно" - 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.

Использование четких критериев и шкал оценивания позволяет обеспечить объективность и справедливость оценки результатов

работы студентов, а также способствует повышению мотивации к обучению и развитию профессиональных компетенций.

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