

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 17.02.2025 19:51:11

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

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.Г. Локтионова
«19» 09 2025 г.

«19» 09



МИРОВОЕ ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

Методические указания
по подготовке к практическим занятиям
студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
всех форм обучения

Курск 2025

УДК 640.4+338.48

Составитель: М.В. Абушенкова

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент А.А. Колупаев

Мировое гостиничное хозяйство: Методические указания по подготовке к практическим занятиям студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: М.В. Абушенкова. - Курск, 2025. - 55с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине. Предназначены для студентов, осваивающих программу бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) «Ресторанная деятельность» всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать Формат 60x84 1/16

Усл.печ.л. 8,9 Уч.-изд.л. 3,8 Заказ 1114 Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет

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

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	5
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКОМУ ЗАНЯТИЮ.....	6
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ.....	13
ПИСЬМЕННЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ.....	14
Учебно-методические указания к решению кейс-задач.....	14
Учебно-методические указания к выполнению тестовых заданий.....	17
СОДЕРЖАНИЕ КУРСА.....	20
ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.....	20
ТЕМА 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства.....	20
ТЕМА 2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.....	27
ТЕМА 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.....	32
ТЕМА 4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.....	37
ТЕМА 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.....	43
ТЕМА 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.....	49
КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ.....	52

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Мировое гостиничное хозяйство» является составной частью комплекса специальных дисциплин, определяющих уровень подготовки специалистов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Международный туризм растет быстрыми темпами, оказывая значительное влияние на экономику отдельных стран и регионов. Это подтверждает необходимость определения специфики ведения гостиничного бизнеса на международном уровне, выявления возможностей и угроз, характерных для разных рынков мира. Умение эффективно управлять гостиничным бизнесом обеспечивает конкурентные преимущества организациям, позволяя расширяться на зарубежные рынки и успешно конкурировать с крупнейшими игроками.

Дисциплина «Мировое гостиничное хозяйство» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) Ресторанная деятельность. Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре очной формы обучения и на 2 курсе заочной формы обучения.

Целью изучения дисциплины «Мировое гостиничное хозяйство» является развитие у обучающихся личностных качеств, а также формирование компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, формирование наиболее полного представления об организации мирового гостиничного хозяйства, для осуществления более масштабных действий в условиях современной практики гостиничного бизнеса.

Практические занятия по учебной дисциплине «Мировое гостиничное хозяйство» относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки специалистов для сферы гостеприимства. Они направлены на обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний; формирование умений применять полученные знания на практике, выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Методические указания разработаны с целью выработки единого подхода к организации и проведению практических занятий. Методические указания имеют целью стимулирование познавательной активности студентов, формирование у них целостной системы знаний,

позволяющей им эффективно управлять хозяйственной деятельностью в специфических условиях индустрии гостеприимства.

Методические указания структурированы по основным темам дисциплины и включают в себя кейс-задачи, тестовые задания, литературу для подготовки к практическим занятиям.

СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие по дисциплине «Мировое гостиничное хозяйство» может проходить в следующих формах:

1. Решение тестовых заданий, с последующим разбором полученных результатов.
2. Решение кейс-задач, в том числе с применением интерактивных технологий (с разбором конкретных проблемных ситуаций), с последующим анализом полученных результатов или обсуждением практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
3. Доклад и выступление с презентациями по теме рефератов (докладов), обсуждение выступлений – дискуссия.

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

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

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

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

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

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

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКОМУ ЗАНЯТИЮ

Практическое занятие представляет собой такую форму обучения в учреждениях высшего образования, которая дает студентам возможности для обсуждения теоретических знаний с целью определения их практического применения, в том числе средствами моделирования профессиональной деятельности. Практические занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине студент выполняет все упражнения и задачи, подготовленные преподавателем.

Целью практического занятия является более углубленное изучение отдельных тем дисциплины и применение полученных теоретических навыков на практике. Практическое занятие не сводится к закреплению или копированию знаний, полученных на лекции. Его задачи значительно шире, сложнее и интереснее. Практическое занятие одновременно реализует учебное, коммуникативное и профессиональное предназначение.

Подготовка к практическому занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т.е. с обращения к планам практических занятий. Подготовка к практическим занятиям должна носить систематический характер. Это позволит студенту в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Тщательная подготовка к практическим занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: занятие пройдет так, как вы подготовились к его проведению.

Готовясь к практическим занятиям, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Стоит иметь в виду, что в работе участвует вся группа, а потому задание к практическому

занятию необходимо распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью, и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объеме.

Для полноценной подготовки к практическому занятию чтения учебника недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному занятию или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать, собственно, к подготовке к занятию. Для получения более глубоких знаний студентам рекомендуется изучать дополнительную литературу. Как уже было отмечено, следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью. В ходе работы студент должен применить приобретенные знания при обобщении теоретического и практического материала, продемонстрировать навыки грамотного изложения своих мыслей с использованием общеправовой и отраслевой терминологии.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того, заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. Преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

На занятии идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

В ходе практических занятий студенты под руководством преподавателя могут рассмотреть различные методы решения задач по дисциплине. Продолжительность подготовки к практическому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе. Практические занятия по дисциплине могут проводиться в различных формах:

- 1) письменные ответы на вопросы преподавателя;
- 2) групповое обсуждение той или иной проблемы под руководством и контролем преподавателя;
- 3) решение и обсуждение задач.

При работе необходимо не только привлечь наиболее широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним, привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживается автор и почему.

В соответствии с ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» оценка качества освоения дисциплины включает текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Промежуточная аттестация освоения дисциплины «Мировое гостиничное хозяйство» осуществляется в форме зачета.

В целях текущего контроля могут использоваться самые разные формы работы и соответствующие им оценочные средства. Каждая из форм контактной и самостоятельной работы студентов используется как для формирования компетенций, так и для текущего контроля их освоения.

В литературе встречаются неоднозначные трактовки различных форм учебной работы и соответствующих оценочных средств. Чтобы не было разночтений, ниже приведен перечень основных оценочных средств с их краткой характеристикой, которые могут применяться при изучении дисциплины «Мировое гостиничное хозяйство».

Средства оценки освоения компетенций	Предмет оценки	Методы оценки	Оценка
Лекционные занятия			
<i>Лекция</i> – учебное занятие, предусматривающие передачу учебной информации преподавателем обучающимся в форме логически стройного изложения научных знаний,	Работа студента по усвоению получаемой информации, способность выделять и фиксировать	Наблюдение, проверка конспектов, др.	Отметка о присутствии в журнале, оценка

примеров и методов их практического применения	наиболее принципиальные положения		
Лекционное занятие с элементами интерактивности – лекция, в ходе которой преподаватель может обращаться к аудитории с вопросами, предлагать студентам высказать свое мнение, привести примеры, принять участие в изложении материала по заранее подготовленному заданию	То же + понимание информации, способность интерпретировать, сопоставлять разные позиции, приводить примеры из практики, формулировать вопросы и отвечать на вопросы, выполнять задания	Наблюдение, опрос, задания	Отметка о присутствии + оценка активности работы, выполнения заданий
Практические занятия (занятия семинарского типа)			
Семинар – аудиторное занятие, предполагающее активную работу студентов по углубленному изучению и практическому освоению учебной информации с последующим обсуждением и оценкой работы	Знание и степень усвоения материала, способность интерпретировать, анализировать, делать выводы, формулировать и обосновывать свою позицию	Наблюдение, устный и письменный опрос, задания	Отметка о присутствии + оценка активности работы, выполнения заданий, выступлений по заранее объявленным критериям
Деловая или ролевая игра, ситуационное задание – совместная работа учебной группы в целом или команд студентов под руководством преподавателя с целью выполнения учебных и профессионально-ориентированных заданий путем игрового моделирования проблемной ситуации	Знание и степень усвоения материала, способность применить знания на практике, анализировать и делать выводы, принимать решения, работать в команде, формулировать и обосновывать свою позицию, участвовать в дискуссии	Оценка преподавателем и/или приглашенными экспертами, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Ситуационное, творческое задание – индивидуальное или коллективное задание,	Знание и степень усвоения материала, способность	Оценка преподавателем, а также	Отметка о присутствии + балльная оценка

предполагающее анализ и самостоятельное решение профессиональной задачи в реальной или гипотетической ситуации на основе применения полученных знаний и умений	анализировать и делать выводы, находить нестандартные решения, работать самостоятельно, и в команде, формулировать и обосновывать свою позицию, участвовать в дискуссии	студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	результатов работы по заранее объявленным критериям
Кейс – задача – проблемное задание, предполагающее изучение и анализ на основе реальной информации, документов и материалов профессионально-ориентированной ситуации и выработку практического решения	Способность применить теоретические знания и практические навыки в ситуациях, имитирующих профессиональную деятельность	Оценка преподавателем и/или приглашенными экспертами, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Доклад, сообщение – публичное выступление на аудиторном занятии (или конференции), представляющее результаты самостоятельной работы по решению определенной научной или учебно-практической задачи	Степень освоения материала, умение представить и аргументировать свою позицию, подготовить презентацию, отвечать на вопросы	Оценка преподавателем, а также студентами содержания и формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты – учебное занятие, направленное на углубленное изучение материала и развитие навыков формирования и представления своей	Степень освоения материала, умение представить и аргументировать свою позицию, подготовить презентацию, отвечать на вопросы,	Оценка преподавателем и/или приглашенными экспертами, а также студентами содержания и	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов работы по заранее объявленным критериям

позиции в ходе подготовки, выступлений и участия в их обсуждении	участвовать в дискуссии, оценивать свои и чужие достижения	формы представления результатов работы по заранее объявленным критериям	
Коллоквиум, собеседование – форма аудиторной работы, направленная на выявление и оценку преподавателем степени освоения студентами компетенций путем опроса или собеседования по заранее объявленной проблематике	Знание, понимание, способность интерпретировать информацию, приводить примеры практического применения	Перечень тем, вопросов, заданий и критерии их оценки	Отметка о присутствии + балльная оценка результатов по заранее объявленным критериям
Анкетирование – получение информации по определенному перечню вопросов, касающихся обучения	Контроль освоения определенной проблематики, выявление мнений, позиций	Оценка по заранее объявленным критериям	Отметка об участии + оценка по заранее объявленным критериям
Тестирование – определение уровня освоения определенного учебного материала путем определения студентом правильных вариантов ответов из предложенного набора	Освоение знаний и умение применить их для нахождения правильных решений и ответов на вопросы	Контрольные тесты и критерии их оценки	Балльная оценка результатов выполнения заданий по заранее объявленным критериям
Практическое занятие – занятие в аудитории или с выездом на какой-либо объект гостиничного предприятия, где студенты могут знакомиться с практикой, наблюдать и/или участвовать в выполнении разного рода работ	Освоение полученной информации и навыков	Наблюдение, опрос, задание	Отметка о присутствии + оценка активности работы, выполнения заданий
Самостоятельная работа			
Реферат – в учебной работе по изучению дисциплины понимается как самостоятельная письменная работа, оформленная в соответствии с установленными правилами	Умение подбирать и изучать источники информации, работать с материалом, анализировать, правильно понимать	Тематика и критерии оценки	Балльная оценка работы по заранее объявленным критериям

и содержащая научное исследование и краткое изложение теоретических источников и существующей практики по одной из предложенных преподавателем тем	и излагать различные позиции, делать выводы, оформлять работу в соответствии с установленными требованиями		
Научная статья (или иная публикация) – опубликованное сочинение, содержащее материалы и результаты научного исследования	Способность проводить исследование и представлять его научные результаты	Анализ и оценка соответствия требованиям к научной публикации	Балльная оценка, учет при промежуточной аттестации
Эссе – небольшое по объему письменное изложение студентом в свободной форме своих наблюдений, впечатлений, информации о каком-либо событии (например, посещении выставки, конференции, мероприятия)	Способность к самостоятельному отбору и анализу информации, творческому осмыслению и представлению	Задание и основные принципы оценки	Балльная оценка, учет при промежуточной аттестации
Портфолио – целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения	Активность и качество работы, степень освоения компетенций	Комплексная экспертная оценка	Учитывается при промежуточной аттестации
Промежуточная аттестация			
Зачет – средство контроля освоения компетенций в результате изучения дисциплины путем устного опроса и/или письменных заданий	Степень освоения компетенций в результате изучения дисциплины в соответствии с ФГОС и рабочей программой	Примерный перечень вопросов и заданий, критерии оценки, порядок учета результатов промежуточного контроля	Балльная оценка ответов на вопросы зачета и дополнительные вопросы в соответствии с утвержденными критериями с учетом результатов промежуточного контроля успеваемости по дисциплине

Основными формами проведения практических занятий с использованием интерактивных образовательных технологий являются практические занятия с разбором конкретных проблемных ситуаций.

Конкретное задание для соответствующего вида работы, а также критерии оценки его выполнения формулируется преподавателем непосредственно на занятии.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

(с разбором конкретных проблемных ситуаций)

1. Ситуационное задание, а также критерии оценки его выполнения формулируется преподавателем.

2. Студенты, как правило, группируются в команды по 3-4 человека. Принцип формирования команды (по желанию студентов, случайным или иным образом) определяется преподавателем и является одним из условий игры или задания. В каждой команде выбирают модератора, который отвечает за организацию работы и представление ее результатов.

3. Команда самостоятельно (в соответствии с поставленными преподавателем условиями) выбирает предприятие, на примере которого рассматриваются возможные варианты решения поставленных задач, о чем модератор сообщает преподавателю.

4. При одобрении объекта преподавателем команда приступает к совместной работе по выработке и рассмотрению возможных вариантов решения поставленной задачи и затем выбору оптимального решения.

5. После совместного обсуждения модератор распределяет между членами команды вопросы, которые будет более углубленно прорабатывать и затем представлять каждый.

6. На завершающем этапе каждая команда делает сообщение по результатам своей работы, отвечает на вопросы преподавателя и студентов, задает аудитории вопросы на понимание предлагаемых решений.

7. Оценка выставляется преподавателем или студентами всей группы путем голосования. В этом случае преподаватель высказывает собственную позицию после коллективного обсуждения и оценки и, при необходимости, может скорректировать коллективную оценку, аргументировав свое решение. По решению преподавателя или группы оценки могут выставляться всей команде либо каждому участнику в отдельности. Если оценивается выступление команды, модератору или команде может быть дано право дифференцировать оценки участников в пределах общей суммы набранных баллов в зависимости от их реального вклада в работу. Студенты, принимающие активное участие в обсуждении и оценке сообщений, также получают дополнительные

оценки.

ПИСЬМЕННЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Письменные контрольные задания могут даваться преподавателем в различном виде (кейс-задач, тестов и др.) как на аудиторных занятиях, так и для самостоятельной работы, всей группе или отдельным студентам для проверки освоения отдельных вопросов, разделов курса или дисциплины в целом. Содержание, цели, условия выполнения и критерии оценки домашних и аудиторных контрольных заданий формулируются преподавателем непосредственно при их выдаче. Основные контрольные задания по результатам освоения разделов дисциплины «Мировое гостиничное хозяйство» выполняются в форме тестирования.

Контрольные задания, составленные в виде тестов по всем темам курса, призваны определить уровень знаний по дисциплине «Мировое гостиничное хозяйство», усвоенных студентами и обеспечивающих базовый пороговый уровень освоения компетенций и возможность успешно продвигаться на более высокие уровни.

Учебно-методические указания к решению кейс-задач

1. Введение: Кейс-метод (метод анализа конкретных ситуаций) является эффективным инструментом обучения, позволяющим развить аналитические, коммуникативные и практические навыки в области менеджмента гостинично-ресторанного предприятия (ГРП). Решение кейсов имитирует реальные ситуации, требующие принятия обоснованных управленческих решений.

Цель данных указаний: предоставить студентам структурированный подход к анализу и решению кейс-задач, специфичных для сферы гостеприимства.

2. Этапы работы над кейсом:

2.1. Подготовительный этап: Внимательное прочтение кейса:

Прочитайте кейс минимум дважды. Первый раз – для общего ознакомления с ситуацией, второй раз – вдумчиво, выделяя ключевые факты, цифры, проблемы, действующих лиц и их роли. Обратите внимание на приложения, таблицы, графики – они содержат важную информацию. **Определение типа кейса:** *Проблемный кейс:* описывает конкретную проблему, требующую решения. *Ситуационный (оценочный) кейс:* представляет ситуацию, которую нужно проанализировать и оценить эффективность принятых ранее решений. *Прогностический кейс:* требует разработки прогноза развития

ситуации и возможных управленческих стратегий. **Выявление основных вопросов кейса:** Какие явные и скрытые вопросы ставит перед вами автор кейса? Что является главной проблемой или задачей, которую необходимо решить? **Сбор дополнительной информации (если разрешено преподавателем):** Изучите отраслевые тенденции, особенности рынка, на котором действует предприятие из кейса. Проанализируйте деятельность конкурентов (если это релевантно).

2.2. Аналитический этап: Определение центральной проблемы (и второстепенных): Сформулируйте основную проблему, с которой столкнулось ГРП. Отделите симптомы от причин. Например, снижение загрузки отеля – это симптом. Причиной может быть устаревшая корпоративная стратегия, появление нового сильного конкурента, негативные отзывы и т.д. **Анализ ситуации (внешней и внутренней среды):** *Внешняя среда: PESTEL-анализ* (политические, экономические, социальные, технологические, экологические, правовые факторы), влияющие на ГРП. *Анализ конкурентов:* их сильные и слабые стороны, маркетинговые стратегии, целевые аудитории. *Анализ потребителей:* сегментация, потребности, мотивы, поведение, ожидания, Customer Journey Map (карта пути клиента). *Анализ рынка:* емкость, тенденции, сезонность, уровень насыщенности. *Внутренняя среда: SWOT-анализ* (сильные стороны, слабые стороны, возможности, угрозы) предприятия. *Анализ текущей корпоративной стратегии ГРП:* цели, целевая аудитория, позиционирование, используемые инструменты. *Анализ продукта/услуги:* уникальное торговое предложение (УТП), ассортимент, качество, уровень сервиса. *Анализ ценовой политики.* *Анализ каналов сбыта и продвижения.* *Анализ персонала* (квалификация, мотивация, клиентоориентированность – особенно важно для сферы услуг). *Анализ ресурсов предприятия* (финансовых, материальных, человеческих). **Учет специфики гостинично-ресторанного бизнеса:** *Неосвязаемость услуг:* как предприятие делает услугу «осязаемой»? *Неотделимость производства и потребления:* роль персонала, атмосферы. *Непостоянство качества:* как обеспечивается стабильность качества? *Несохраняемость:* проблемы управления спросом, бронирования, загрузки номерного фонда/столиков. *Сезонность:* как предприятие справляется с колебаниями спроса? *Высокая конкуренция.* *Важность репутации и отзывов* (онлайн и офлайн).

2.3. Этап разработки решений: Формулирование целей и задач менеджмента: На основе анализа определите, каких конкретных, измеримых, достижимых, релевантных и ограниченных во времени (SMART) целей должно достичь предприятие. **Разработка**

альтернативных вариантов решения проблемы: Предложите несколько (2-3) возможных путей решения выявленной проблемы или достижения поставленных целей. Каждый вариант должен быть логически обоснован и учитывать специфику ГРП. **Выбор оптимального решения и его обоснование:** Оцените каждую альтернативу по критериям: реализуемость, затратность, ожидаемая эффективность, соответствие ресурсам и целям компании, риски. Аргументированно выберите наиболее подходящий вариант. **Разработка конкретного плана управленческих решений (с учетом текущей ситуации на рынке, внутренних ресурсов компании и целей бизнеса):** Шаг 1: Оценка текущего состояния и постановка целей, Шаг 2: Определение проблем и возможностей, Шаг 3: Выбор стратегии решения проблем, Шаг 4: Составление детального плана действий, Шаг 5: Реализация плана и контроль исполнения.

2.4. Этап представления решения (если требуется): Структура отчета/презентации: Краткое описание ситуации и проблемы. Результаты анализа (ключевые выводы). Предлагаемые альтернативы (кратко). Выбранное решение и его детальное обоснование. План управленческих решений. Необходимые ресурсы и бюджет. Ожидаемые результаты и KPI. Возможные риски и пути их минимизации. **Ясность и логичность изложения. Использование визуальных материалов** (графики, таблицы, схемы) для наглядности. **Уверенность и аргументированность** при защите своего решения.

3. Типичные ошибки при решении кейсов: *Поверхностный анализ ситуации:* неглубокое понимание проблемы, игнорирование важных деталей. *Отсутствие четко сформулированной проблемы:* решение симптомов, а не причин. *Недостаточное использование теоретических знаний* и инструментов менеджмента (SWOT, PESTEL, Матрица BCG и т.д.). *Предложение нереалистичных или необоснованных решений.* *Отсутствие конкретики:* общие фразы вместо четкого плана действий. *Игнорирование ограничений* (бюджетных, временных, ресурсных). *Слабая аргументация* выбранного решения. *Недостаточное внимание к специфике гостинично-ресторанного бизнеса.*

4. Рекомендуемые инструменты и подходы: *планирование - SWOT-анализ, PESTEL-анализ, Матрица BCG, SMART-методика постановки целей. SMART-методика постановки целей; организационные структуры и делегирование полномочий - иерархические структуры, проектные команды, матричные структуры, делегирование полномочий; управление персоналом - система мотивации, тренинги и профессиональное развитие, оценка эффективности, кадровый резерв; финансовое управление – Budgeting, ROI (Return on Investment),*

ABC-анализ, контроллинг; информационно-коммуникационные технологии - ERP-системы, CRM-системы, BI-инструменты, электронный документооборот; качество и стандарты - ISO-сертификация, методология Six Sigma, TQM (Total Quality Management), BPR (Business Process Reengineering); принятие решений и риск-менеджмент - деревья решений, стохастическое моделирование, FMEA (Failure Mode Effects Analysis), PMI (Plus–Minus–Interesting).

5. Заключение: Решение кейсов – это творческий процесс, требующий системного подхода и глубокого понимания менеджмента в сфере гостеприимства. Используйте данные методические указания как основу для своей работы, будьте внимательны к деталям, анализируйте информацию критически и предлагайте креативные, но обоснованные решения.

Учебно-методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовый контроль отличается от других методов контроля (устные и письменные экзамены, зачеты, контрольные работы и т.п.) тем, что он представляет собой специально подготовленный контрольный набор заданий, позволяющий надежно и адекватно количественно оценить знания обучающихся посредством статистических методов.

Все вышеуказанные преимущества тестового контроля могут быть достигнуты лишь при использовании теории педагогических тестов, которая сложилась на стыке педагогики, психологии и математической статистики. Основными достоинствами применения тестового контроля являются:

- объективность результатов проверки, так как наличие заранее определенного эталона ответа (ответов) каждый раз приводит к одному и тому же результату;
- повышение эффективности контролирующей деятельности со стороны преподавателя за счет увеличения её частоты и регулярности;
- возможность автоматизации проверки знаний учащихся, в том числе с использованием компьютеров;
- возможность использования в системах дистанционного образования.

Тест – инструмент, состоящий из системы тестовых заданий с описанными системами обработки и оценки результата, стандартной процедуры проведения и процедуры для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического

обучения.

Преимущество тестового контроля состоит в том, что он является научно обоснованным методом эмпирического исследования и в определенной сфере позволяет преодолеть умозрительные оценки знаний студентов. Следует отметить, что задания, используемые многими преподавателями и называемые ими тестовыми, на самом деле таковыми вовсе не являются. В отличие от обычных задач тестовые задания имеют четкий однозначный ответ и оцениваются стандартно на основе ценника. В самом простом случае оценка студента есть сумма баллов за правильно выполненные задания. Тестовые задания должны быть краткими, ясными и корректными, не допускающими двусмысленности. Сам же тест представляет собой систему заданий возрастающей трудности. Тестовый контроль может применяться как средство текущего, тематического и рубежного контроля, а в некоторых случаях и итогового.

Текущее тестирование осуществляется после изучения отдельной темы или группы тем. Текущее тестирование, прежде всего, является одним из элементов самоконтроля и закрепления слушателем пройденного учебного материала.

Виды тестовых заданий

Тестовое задание (ТЗ) может быть представлено в одной из следующих стандартизированных форм:

- закрытое ТЗ, предполагающее выбор ответов (испытуемый выбирает правильный ответ (ответы) из числа готовых, предлагаемых в задании теста);

- открытое ТЗ (испытуемый сам формулирует краткий или развернутый ответ);

- ТЗ на установление правильной последовательности;

- ТЗ на установление соответствия между элементами двух множеств.

Закрытое тестовое задание

Закрытое ТЗ состоит из неполного тестового утверждения с одним ключевым элементом и множеством допустимых вариантов ответов, один или несколько из которых являются правильными. Тестируемый студент определяет правильные ответы из данного множества. Рекомендуются пять или шесть вариантов ответов, из которых два или три являются правильными.

Открытое тестовое задание

Открытое ТЗ имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один или несколько ключевых элементов и требует самостоятельной формулировки ответа тестируемого. В качестве

отсутствующих ключевых элементов могут быть: число, буква, слово или словосочетание. При формулировке задания на месте ключевого элемента необходимо поставить прочерк или многоточие.

Тестовое задание на установление правильной последовательности

ТЗ на установление правильной последовательности состоит из однородных элементов некоторой группы и четкой формулировки критерия упорядочения этих элементов.

Тестовое задание на установление соответствия

ТЗ на установление соответствия состоит из двух групп элементов и четкой формулировки критерия выбора соответствия между ними. Внутри каждой группы элементы должны быть однородными. Количество элементов во второй группе должно превышать количество элементов первой группы, но не более чем в 2 раза. Максимально допустимое количество элементов во второй группе не должно превышать 10. Количество же элементов в первой группе должно быть не менее двух.

Эффективность тестирования определяется, если его выполнение и оценивание не занимает больше времени или денег, чем необходимо.

Тестирование можно считать **приемлемым**, если студенты и преподаватели воспринимают контрольное мероприятие адекватно его значимости.

Изучение динамики процесса проверки знаний с помощью тестов позволяет установить индивидуальное время тестирования для каждого конкретного набора тестовых заданий. Нередко время тестирования для различных дисциплин устанавливается одинаковым на основании некоторого стандарта, не принимая во внимание специфику конкретной дисциплины и ее раздела.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства.

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.

Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

Тема 4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Тема 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства

Кейс-задача 1: Международный отель сети Accor в Германии сталкивается с культурными различиями гостей

Ситуация:

Отель Hôtel Ibis Styles, входящий в международную сеть Accor, находится в центральной части Мюнхена. Отель позиционируется как современный трехзвездочный бизнес-отель европейского уровня. Но сотрудники отеля столкнулись с проблемой: многие иностранные туристы недовольны уровнем сервиса и комфорта, считая обслуживание недостаточным по сравнению с привычными стандартами обслуживания отелей своей страны проживания. Например, некоторые гости из Китая отмечают отсутствие отдельных чайников в номерах, непривычную европейскую кухню, дефицит мультиязычных сотрудников и сложности в адаптации под особенности китайских культурных привычек.

Вопросы к кейсу:

1. Какие проблемы возникают у международных отелей при обслуживании клиентов разных культур?
2. Как культура и традиции влияют на ожидания потребителей в сфере гостеприимства?
3. Что можно сделать, чтобы адаптироваться к специфическим потребностям иностранных гостей?

4. Какие меры позволяют повысить уровень удовлетворенности постояльцев различных национальностей?
5. Каково влияние культурной среды региона размещения гостиницы на качество предоставляемых услуг?

Пример решения кейс-задачи 1:

Международный отель сети Accor в Германии сталкивается с культурными различиями гостей

Анализ ситуации:

Проблема: международный отель сети Accor испытывает недовольство клиентов из-за несоответствия ожиданий сервису и комфорту.

Причины: различия между культурами и традициями потребления гостиничных услуг разных регионов мира.

Цель решения: адаптация стандарта обслуживания под потребности зарубежных посетителей.

Вопросы к кейсу и ответы:

1. Какие проблемы возникают у международных отелей при обслуживании клиентов разных культур?

Основные проблемы включают:

- Различные предпочтения и привычки питания.
- Языковые барьеры и потребность в персонале, владеющем несколькими языками.
- Культурные различия в понимании личного пространства, чистоты, безопасности и приватности.
- Особенности религиозных практик и диетические ограничения.
- Отличия в уровне гигиены и санитарии, ожидаемых гостями.

2. Как культура и традиции влияют на ожидания потребителей в сфере гостеприимства?

Культура оказывает значительное влияние на восприятие туристического продукта:

Китайские туристы часто ожидают наличие специального оборудования (чайник, тапочки).

Мусульманские клиенты требуют халяльную пищу и соблюдение религиозного этикета.

Японцы предпочитают отдельные ванны и удобства для ухода за собой.

Европейцы больше внимания уделяют качеству мебели и чистоте номеров.

Латиноамериканские туристы высоко оценивают дружелюбность персонала и открытость общения.

3. Что можно сделать, чтобы адаптироваться к специфическим потребностям иностранных гостей?

Рекомендуемые шаги:

Нанимать персонал, свободно говорящий на нескольких языках.

Включать в меню блюда, соответствующие вкусовым предпочтениям и требованиям конкретных национальных кухонь.

Обучать сотрудников правилам поведения и этикету различных народов.

Предлагать дополнительные сервисы, такие как мини-кухня, доступ к горячим напиткам, ароматерапия.

Проводить исследования предпочтений иностранных туристов, собирать обратную связь.

4. Какие меры позволяют повысить уровень удовлетворенности постояльцев различных национальностей?

Для повышения удовлетворённости предлагается:

Регулярное обновление интерьера и оснащение номеров предметами, соответствующими национальной культуре клиента.

Организация специальных мероприятий, отражающих национальные праздники или обычаи.

Предоставление индивидуальных сервисов и услуг, направленных на удовлетворение потребностей каждой группы клиентов.

Использование цифровых технологий для взаимодействия с клиентами (онлайн-заказы еды, мобильное приложение).

5. Каково влияние культурной среды региона размещения гостиницы на качество предоставляемых услуг?

Местная культурная среда влияет следующим образом:

Формирование особенностей дизайна помещений, интерьеров, освещения.

Учет климатических факторов при проектировании зданий и ландшафта.

Ориентация на вкусы местной кухни и гастрономической традиции.

Возможности трудоустройства работников из соседних районов с опытом работы в индустрии гостеприимства.

Итоги и рекомендации:

1. Для успешного функционирования международного отеля необходимо учитывать культурные различия между различными группами туристов.

2. Необходимо проводить регулярное обучение персонала и повышать осведомленность сотрудников о культурных особенностях клиентов.
3. Важно регулярно анализировать отзывы и запросы клиентов, оперативно реагируя на изменения рынка.
4. Следует инвестировать средства в оборудование и улучшение внутреннего убранства, ориентируясь на наиболее популярные туристические направления.

Таким образом, реализация предложенных мер позволит значительно повысить лояльность клиентов и укрепить позиции отеля на международном рынке гостиничного бизнеса.

Кейс-задача 2: Международная сеть Marriott расширяется в странах Европейского Союза

Ситуация:

Международная гостиничная сеть Marriott планирует расширение своего присутствия в Европейском Союзе путем приобретения местных отелей среднего класса. Однако перед руководством встаёт ряд вопросов: как интегрировать приобретённые отели в корпоративную структуру международной сети, сохранить уникальные черты каждого отеля и обеспечить высокий уровень качества услуг, соответствующий стандартам Marriott.

Вопросы к кейсу:

1. Какие преимущества получает международная гостиничная сеть, открывая филиалы в новых регионах Европы?
2. Чем отличается практика управления отелем в стране Евросоюза от российского опыта?
3. Какие трудности могут возникать при внедрении стандартов одной международной сети в местные условия?
4. Насколько целесообразно поддерживать уникальный бренд местного отеля внутри международной сети?
5. Каковы перспективы дальнейшего развития международной сети Marriott в Европе и возможные барьеры расширения?

Кейс-задача 3: Хостелы Центральной Европы сталкиваются с демографической волной молодых путешественников

Ситуация:

Хостелы, расположенные в крупных городах Центральной Европы (например, Прага, Будапешт), стали чрезвычайно популярны среди молодёжи благодаря низкому уровню цен и удобному расположению. Молодые путешественники выбирают хостелы за возможность

познакомиться с новыми людьми и активно провести время в городе. Однако такая популярность привела к проблемам с размещением групповых бронирований, высоким нагрузкам на инфраструктуру хостелов и жалобам постоянных клиентов на ухудшение условий проживания.

Вопросы к кейсу:

1. Почему хостелы являются привлекательной формой временного жилья для молодых путешественников?
2. Какие стратегии используются владельцами хостелов для привлечения целевых аудиторий?
3. Какие опасности связаны с чрезмерной популярностью хостела и перегрузкой инфраструктуры?
4. Как управлять ростом спроса на услуги хостелов, сохраняя высокие стандарты сервиса?
5. Возможно ли повышение ценовой политики хостелов без потери конкурентоспособности на рынке бюджетного туризма?

Примерные тестовые задания по теме 1.

Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства

1. Термин гостеприимство означает:
 - а) любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям
 - б) туризм, отдых, развлечения
 - в) организация выставок
2. На европейском континенте Карл Великий еще в VIII в. для отдыха пилигримов создал специальные дома. Один из таких домов, это:
 - а) аббатство в Ронсевальском ущелье
 - б) трактир Секвия Локата
 - в) отель «Rizt-Carlton»
3. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:
 - а) монастырям
 - б) центру города
 - в) морю, океану
4. 1642 году в Новом Амстердаме голландской компанией Dutch East India была открыта таверна Stadt Huys, как называется сейчас этот город?
 - а) Барселона
 - б) Варшава

в) Нью-Йорк

5. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?
а) услуг
б) экономики
в) политики
6. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:
а) повышение жизненного уровня населения
б) сохранение культурного наследия
в) мультипликативный эффект
7. Дополните предложение. Какие перспективы и тенденции отмечают исследователи гостиничной индустрии _____
8. Уберите НЕПРАВИЛЬНЫЙ ответ. По месторасположению гостиницы могут быть:
а) расположенные в горах
б) расположенные в городе
в) расположенные на морском побережье
г) расположенные в Лас-Вегасе
9. Перечислите основные критерии по уровню комфорта:

10. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:
а) Транзитные
б) Целевые
в) Курортные
г) Туристские
11. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:
а.) экономические
б.) социально-психологические
в.) социально-административные
г.) экономико-психологические
д. административно-психологические
12. Для гостиничного хозяйства Индии характерна _____ система оценки гостиниц и номеров.

Литература:

1. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

2. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71022.html> (дата обращения: 17.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2021. — 252 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания / М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик, Г. Н. Ефимова [и др.] ; под редакцией М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 92 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74716.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

6. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 196 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

7. Мининок, Я. В. Организация международного туризма : учебное пособие (опорный конспект лекций) / Я. В. Мининок. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2022. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128045.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

8. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра гостиничного и туристического бизнеса. – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. – 85 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

ТЕМА 2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц

Кейс-задача 1: Проблемы присвоения категории гостинице в Греции

Ситуация:

Семья Петрова отдыхала в греческом отеле, рекламируемом как пятизвездочная гостиница. После прибытия выяснилось, что обещанный спа-центр закрыт на ремонт, бассейн работает только половину дня, питание однообразное, уборка проводится нерегулярно, да и общий вид отеля далек от современного представления о пяти звездах.

Семья возмущена несоответствием заявленных характеристик действительности и требует компенсацию. Администратор отеля объясняет, что категория присваивается местными органами власти, и процедура довольно сложная, учитывая различные оценочные критерии.

Вопросы к кейсу:

1. Какие основные признаки учитываются при присвоении категорий гостиницам в зарубежной практике?
2. Может ли официальный рейтинг отличаться от реального восприятия клиентом уровня гостиницы? Если да, почему?
3. Какие процедуры применяются для объективной проверки и подтверждения статуса гостиницы определенной категории?
4. Существуют ли механизмы защиты прав потребителей, столкнувшихся с такими ситуациями?
5. Какие действия должна предпринять администрация отеля для улучшения клиентского опыта и избежания подобных ситуаций в будущем?

Кейс-задача 2: Интернациональная классификация швейцарской гостиницы

Ситуация:

Швейцарская гостиница Mountain View Lodge претендует на получение четырех звезд. Согласно международным критериям, ей

предстоит пройти проверку ряда показателей: состояние номерного фонда, перечень оказываемых услуг, инфраструктура и общее впечатление от пребывания.

Проблема заключается в том, что гостиница расположена вдали от основных транспортных магистралей, а значит, имеет ограниченный поток туристов. Вместе с тем её привлекательная архитектура, уютная атмосфера и природная красота вокруг делают её популярной среди любителей активного отдыха и семейного отпуска.

Вопросы к кейсу:

1. По каким параметрам оценивается категория гостиницы согласно общепринятым международным стандартам?
2. Как географическое расположение гостиницы влияет на оценку её рейтинга?
3. Могут ли особые природные условия и удаленность компенсировать недостаток стандартных критериев классификации?
4. Как организовать эффективную процедуру самооценки и подготовки гостиницы к проверке классификационной комиссии?
5. Какими преимуществами обладает небольшая горная гостиница, несмотря на ограничение доступности транспорта?

Кейс-задача 3: Испанская гостиница El Parador стремится стать частью известной гостиничной сети

Ситуация:

Испанский курортный отель El Parador успешно функционирует на протяжении многих лет, однако владелец задумывается о присоединении к крупным международным гостиничным брендам для увеличения числа клиентов и роста доходов.

Для вступления в гостиничную цепь потребуется проверка множества аспектов: начиная от состояния гостиничного комплекса и заканчивая качеством обслуживания. Владельцу важно понимать, насколько его отель соответствует современным международным стандартам, применяемым крупными гостиничными корпорациями.

Вопросы к кейсу:

1. Какие ключевые показатели оценивает крупная гостиничная корпорация при принятии решения о включении новой гостиницы в свою сеть?
2. Существует ли единая система оценки гостиниц, используемая всеми ведущими мировыми гостиничными брендами?
3. Какая дополнительная подготовка необходима владельцу испанского отеля для успешной сертификации?

4. Какие положительные стороны получит владелец отеля, присоединившись к большой гостиничной сети?
5. Есть ли потенциальные минусы или риски для владельца при вступлении в гостиничную цепь?

Примерные тестовые задания по теме 2.

Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц

1. Качественным параметром разрядности стандарта гостиниц является...
 - а) система
 - б) таблица
 - в) категория
2. Стандарт — это...
 - а) правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей
 - б) правила, общие принципы и характеристики
 - в) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов
3. Одна из самых уникальных гостиниц мира – TreetopsHotel– находится в...
 - а) США
 - б) Австрия
 - в) Кении
4. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято...
 - а) 73 млн. человек
 - б) 68 млн. человек
 - в) 50 млн. человек
5. В Португалии гостиницы разделяются на несколько категорий...
 - а) 3
 - б) 4
 - в) 8
6. За гостиничную службу питания несет ответственность...
 - а) директор
 - б) шеф повар
 - в) владелец

7. Одна из самых необычных гостиниц, так как представляет собой передвижной вагон с одной или двумя кроватями, туалетом, маленькой кухней и кабинкой для переодевания — это...
- а) ротель
 - б) ботель
 - в) мотель
8. Наличие зала для завтраков не обязательно в гостиницах...
- а) 4 звезды
 - б) 1-2 звезды
 - в) 3 звезды
9. Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:
- а) категория С
 - б) категория D
 - в) категория А
 - г) категория В
 - д) категория DL
10. Сколько процентов от числа номеров составляют апартаменты?
- а) 1%
 - б) 2%
 - в) не менее 3%
11. Существуют _____ системы классификации, поддерживаемые государством или национальными гостиничными ассоциациями путем национальных стандартов и узаконенных правил сертификации гостиничных услуг.
12. Перечислите основные классы обслуживания в гостеприимстве:

Литература:

1. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный
2. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-

культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71022.html> (дата обращения: 17.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2021. — 252 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания / М. В. Арифуллин, Ю. С. Путрик, Г. Н. Ефимова [и др.] ; под редакцией М. В. Арифуллин, Ю. С. Путрик. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 92 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74716.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

6. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 196 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

7. Мининок, Я. В. Организация международного туризма : учебное пособие (опорный конспект лекций) / Я. В. Мининок. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2022. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128045.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

8. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра гостиничного и туристического бизнеса. — Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. — 85 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

ТЕМА 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела

Кейс-задача 1: Требования Всемирной туристской организации ООН (UNWTO)

Ситуация:

Международный отель Grand Resort получил предложение войти в программу Всемирной туристской организации ООН (UNWTO). Руководство отеля хочет убедиться, что их объект соответствует необходимым условиям членства.

Отель предлагает широкий спектр услуг, включая конференц-залы, рестораны высокой кухни, спортивные площадки и СПА-процедуры. Они также стремятся соответствовать экологическим нормам и соблюдать права работников.

Вопросы к кейсу:

1. Какие общие принципы UNWTO предъявляет к участникам своей программы?
2. Должен ли отель обязательно предлагать полный комплекс услуг для удовлетворения требований UNWTO?
3. Какие мероприятия проводит UNWTO для стимулирования устойчивого развития гостиничного сектора?
4. Что подразумевает концепция устойчивого развития применительно к гостиничному бизнесу?
5. Приведите пример проекта, реализованного под эгидой UNWTO, направленного на повышение экологической устойчивости гостиниц.

Кейс-задача 2: Членство в Международной федерации ассоциаций гостиниц (ИНА)

Ситуация:

Среднеевропейская гостиница Hotel Alpenblick намерена присоединиться к Международной федерации ассоциаций гостиниц (ИНА). Этот шаг повысит репутацию заведения и откроет новые возможности для профессионального обмена опытом.

Управляющий директор хочет выяснить, какими условиями должно обладать заведение для приема в члены ИНА.

Вопросы к кейсу:

1. Какие цели преследует ИНА и какую пользу приносит её членам?
2. Какие требования выставляются гостиницам, претендующим на вступление в ИНА?

3. Как участие в ИНА способствует повышению профессионализма работников гостиничного бизнеса?
4. Является ли членство в ИНА обязательным для достижения высокого уровня престижа среди конкурентов?
5. Назовите два примера успешных проектов, инициированных ИНА, связанных с развитием профессиональной компетенции работников гостиничного сегмента.

Кейс-задача 3: Правила международной сертификации отелей Green Key Global

Ситуация:

Небольшой семейный отель Lakeview Resort, расположенный в живописном месте Швейцарии, решил пройти сертификацию по программе Green Key Global. Эта программа направлена на поощрение экологически устойчивых решений в гостиничном секторе.

Ознакомившись с требованиями программы, владельцы поняли, что для прохождения сертификации необходимо внести существенные изменения в текущие рабочие процессы и инфраструктуру.

Вопросы к кейсу:

1. Что именно проверяет программа Green Key Global при оценке отелей?
2. Перечислите основные критерии, которым должен отвечать отель для получения сертификата Green Key Global.
3. Нужно ли платить ежегодные взносы за сохранение полученного сертификата?
4. Можно ли считать сертификат Green Key Global гарантом высокого уровня экологии и охраны окружающей среды?
5. Какие выгоды получают гостиницы, прошедшие такую сертификацию?

Кейс-задача 4: Участие в работе Всемирного совета по путешествиям и туризму (WTTC)

Ситуация:

Крупнейшая гостиничная сеть «Golden Sun Hotels», представленная в десятках стран, получила приглашение стать членом Всемирного совета по путешествиям и туризму (WTTC). Совет объединяет лидеров туристической отрасли для обсуждения важнейших проблем и разработки стратегий развития туризма и путешествий.

Директор сети сомневается, сможет ли компания принести реальную пользу WTTC и наоборот.

Вопросы к кейсу:

1. Какую цель ставит перед собой Всемирный совет по путешествиям и туризму (WTTC)?
2. Какие обязательства берет на себя участник, становясь членом WTTC?
3. Какие практические выгоды принесет компании членство в WTTC?
4. Достаточно ли влияния имеет одна гостиничная сеть для значимого участия в мероприятиях WTTC?
5. Рассмотрите случай, когда участники WTTC разработали совместную инициативу по поддержке экологически чистого туризма. Опишите возможный вклад вашей компании в реализацию подобной инициативы.

Кейс-задача 5: Претензии туристов к стандарту сертификатов ISO

Ситуация:

Группа российских туристов обратилась в администрацию итальянского отеля Villa Serena с претензией относительно низкого уровня соблюдения норм безопасности и гигиенических требований.

Туристы ссылаются на несоответствие заявленным характеристикам и общим стандартам ISO. Сотрудники отеля утверждают, что имеют необходимые сертификаты ISO, подтверждающие безопасность и чистоту. Несмотря на это, жалобы продолжают поступать.

Вопросы к кейсу:

1. О каком стандарте ISO идет речь в данном кейсе и как он применяется в гостиничном деле?
2. Могут ли сертифицированные гостиницы иметь недостатки в соблюдении стандартов безопасности и гигиены?
3. Как осуществляется контроль за соблюдением стандартов ISO в гостиницах?
4. Что должна предпринять администрация отеля для устранения претензий туристов?
5. Приведите пример действий, предпринятых ранее гостиницами для улучшения ситуации после аналогичных случаев нарушений.

Кейс-задача 6: Программы содействия профессиональному росту в World Travel & Tourism Council (WTTC)

Ситуация:

Молодой специалист Александр Иванов, работающий менеджером отдела продаж крупного московского отеля, узнал о существовании образовательных программ, организованных Всемирным советом по

путешествиям и туризму (WTTC). Его интересует, сможет ли он воспользоваться этими возможностями и как это повлияет на его карьеру.

Вопросы к кейсу:

1. Какие образовательные программы проводятся под патронажем WTTC?
2. Доступны ли подобные курсы для специалистов гостиничного дела из России?
3. Будет ли сертификат или диплом, полученный в результате обучения, признан российскими работодателями?
4. Какие знания и навыки позволят Александру приобрести прохождение курсов WTTC?
5. Сколько времени обычно занимает прохождение подобного курса и сколько стоит подобное образование?

Кейс-задача 7: Обязательства участников Международной федерации гостиниц (IFHA)

Ситуация:

Немецкая гостиница Deutsches Haus заинтересована в получении официального признания Международного союза гостиниц IFHA. Она уже начала подготовку документов, но руководство пока не осознаёт всех обязательств, которые возникнут после принятия в члены федерации.

Вопросы к кейсу:

1. Каким критериям должна соответствовать гостиница для принятия в IFHA?
2. Какие обязанности возлагаются на членов IFHA после вступления?
3. Расскажите подробнее о правах, которыми обладают члены IFHA.
4. Представьте ситуацию, когда немецкая гостиница была исключена из состава IFHA. За какое нарушение это могло произойти?
5. Какие преимущества получает гостиница от членства в International Federation of Hospitality Associations (IFHA)?

Кейс-задача 8: Сертификация Green Globe в гостиничном комплексе

Ситуация:

Французский загородный отель Le Château de Provence намерен пройти добровольную сертификацию Green Globe, подтверждающую высокий уровень экологичности. Это даст возможность привлечь больше туристов, заботящихся о сохранении природы и поддерживающих концепцию устойчивого развития. Прежде чем начать процесс сертификации, владельцам необходимо ознакомиться с правилами и критериями программы.

Вопросы к кейсу:

1. Из каких ключевых компонентов состоит оценка экологичности отеля в рамках программы Green Globe?
2. Дайте определение понятия «устойчивый туризм».
3. Повлияют ли полученные сертификаты на привлечение большего количества туристов? Если да, то почему?
4. Нуждается ли отель в дополнительном обучении сотрудников для выполнения требований программы Green Globe?
5. Объясните разницу между обязательной сертификацией и добровольной программой вроде Green Globe.

Литература:

1. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

2. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71022.html> (дата обращения: 17.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2021. — 252 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания / М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик, Г. Н. Ефимова [и др.] ; под редакцией М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 92 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74716.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

6. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 14.02.2023). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

7. Мининок, Я. В. Организация международного туризма : учебное пособие (опорный конспект лекций) / Я. В. Мининок. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2022. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128045.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

8. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра гостиничного и туристического бизнеса. – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. – 85 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

ТЕМА 4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности

Кейс-задача 1: Франчайзинг в международном гостиничном бизнесе

Ситуация:

Владелец итальянской гостиницы Hotel Milano решил расширить свое дело путем покупки франшизы американской гостиничной сети Marriott. Изучив договор франчайзинга (Franchising Agreement), заключаемый с головной компанией, он столкнулся с множеством неясных пунктов относительно финансовой составляющей, использования торговой марки и порядка выхода из соглашения.

Вопросы к кейсу:

1. Что включает в себя стандартный договор франчайзинга (Franchising Agreement) в гостиничном бизнесе?
2. Какие финансовые обязательства накладывает договор франчайзинга на франчайзи?
3. Какие санкции предусмотрены договором в случае нарушения обязательств владельцем отеля-франшизы?
4. Может ли владелец самостоятельно менять дизайн и внутреннее оформление отеля, купившего франшизу?
5. Когда и как возможно расторгнуть соглашение о франчайзинге?

Кейс-задача 2: Управление гостиницей по контракту Management Contract

Ситуация:

Американская инвестиционная группа приобрела лондонский отель The Dorchester, один из известнейших отелей Лондона, и заключила контракт на управление (Management Contract) с французской гостиничной компанией AccorHotels. Контракт чётко регламентирует распределение ролей и зон ответственности между сторонами.

Вопросы к кейсу:

1. Как распределяются роли и полномочия между собственником и управляющим в договоре об управлении гостиницей (Management Contract)?
2. Какие обязательства несёт управляющий оператор (Manager/Operator) по данному соглашению?
3. Какие обязанности возложены на сторону собственника (Owner) в рамках контракта на управление гостиницей?
4. Какие причины могут послужить основанием для расторжения договора об управлении гостиницей?
5. Что подразумевается под финансовым результатом в соглашении об управлении гостиницей?

Кейс-задача 3: Консультационное соглашение с иностранным экспертом

Ситуация:

Российская гостиница St. Petersburg Marriott Hotel Nevsky Palace подписала консультационный договор (Consultancy Agreement) с известным французским специалистом в области гостиничного менеджмента Пьером Дювалем. Эксперт принял обязательство провести аудит текущих операций и разработать рекомендации по улучшению эффективности работы отеля. Возникшие расхождения касаются объема выполненной работы и формы отчета.

Вопросы к кейсу:

1. Какие виды работ входят в компетенцию специалиста по консалтингу в гостиничном бизнесе?
2. Как формулируются обязанности консультанта в договоре о предоставлении консультационных услуг?
3. В каком виде представляется итоговый отчет по результатам проведенной консультации?

4. Как разрешаются конфликты между сторонами при наличии разногласий по итогам работы консультанта?
5. Допускается ли привлечение иностранного специалиста в качестве консультанта по вопросам гостиничного бизнеса в России?

Кейс-задача 4: Международный концессионный договор на эксплуатацию гостиничного комплекса

Ситуация:

Российское правительство заключило концессионный договор с международной гостиничной группой Hyatt на реконструкцию и последующую эксплуатацию легендарного московского отеля «Националь». Через шесть лет эксплуатации российская сторона выразила недовольство состоянием реставрации и качеством обслуживания, аргументируя это нарушением условий договора.

Вопросы к кейсу:

1. Что регулирует концессионный договор в отношении реконструкции и последующей эксплуатации гостиничного комплекса?
2. Какие обязательные пункты включаются в договоры такого типа, касающиеся восстановительных работ и уровня обслуживания?
3. Как решаются спорные ситуации между государством и иностранным концессионером?
4. Какие последствия наступят для сторон в случае невыполнения предусмотренных договором обязательств?
5. Можно ли изменить или пересмотреть условия концессионного договора после его подписания?

Кейс-задача 5: Аренда торговых площадей в составе гостиничного комплекса

Ситуация:

Отель Four Seasons Hotel George V Paris предоставил торговый павильон под магазин подарков и ресторан российскому предпринимателю Сергею Иванову. Через восемь месяцев предприниматель уведомил руководство отеля о желании расторгнуть договор аренды раньше срока.

Вопросы к кейсу:

1. Какие нормативные акты регулируют взаимоотношения между арендатором и арендодателем в гостиничном комплексе?
2. Какие основания предусматриваются для досрочного расторжения договора аренды торговых площадей в гостиничном комплексе?

3. Какие компенсационные выплаты предусмотрены договором в случае досрочного завершения отношений?
4. Имеет ли право арендодатель установить ограничения на виды деятельности арендатора в пределах торгового павильона?
5. Какие обязательства несут арендаторы в вопросах поддержания должного состояния сдаваемых в аренду помещений?

**Примерные тестовые задания по теме 4.
Нормативно-правовые основы международной гостиничной
деятельности**

1. Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется:
 - а) обязательной сертификацией
 - б) классификацией
 - в) сертификацией
2. Договор _____ дает право осуществлять деятельность под брендом гостиничного бизнеса за рубежом.
3. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
 - а) консьерж
 - б) туалетные принадлежности (мыло, полотенца, шампунь и т.д. в обмен валюты)
 - г) уборка номера
4. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
 - а) количества дней пребывания в гостинице
 - б) низкого спроса на гостиницу
 - в) сезона
 - г) дня недели
5. Согласно ГОСТУ, мотели имеют следующие категории:
 - а) 5
 - б) 4
 - в) 3
 - г) 2
6. Работу гостиничного комплекса возглавляет...
 - а) исполнительный директор

- б) коммерческая служба
- в) генеральный директор

7. По ГОСТу мотели имеют определенное количество категорий...

- а) 6
- б) 3
- в) 4

8. Где обычно располагаются транзитные гостиницы:

- а) на окраине города
- б) в центре города
- в) в экологических зонах
- г) в горах
- д) на морском побережье

9. Гостиничные предприятия по функциональному назначению делятся на две группы:

- а) транзитные и целевые
- б) постоянные и переменные
- в) транзитные и постоянные
- г) специфические и целевые
- д) для туристов и для местного населения

10. Совместное владение недвижимостью в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, пропорционально денежному взносу:

- а) таймшер
- б) аренда
- в) партнерство
- г) аутстафинг
- д) франшиза

11. Соотнесите международные нормативные акты, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса с годами их принятия:

<i>Нормативный акт</i>	<i>Год принятия</i>
1. Всеобщая декларация прав человека и гражданина ООН	а) 1980 г.
2. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах	б) 1948 г.
3. Манильская декларация по мировому туризму	в) 1966 г.

1 ____ , 2 ____ , 3 ____ .

12. Как расшифровываются следующие аббревиатуры?

ЕСТАА	
НОТРЕС	
ФУААВ	
БИТЕЖ	

Литература:

1. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

2. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71022.html> (дата обращения: 17.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2021. — 252 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания / М. В. Арифуллин, Ю. С. Путрик, Г. Н. Ефимова [и др.] ; под редакцией М. В. Арифуллин, Ю. С. Путрик. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 92 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74716.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

6. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 196 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст :

электронный.

7. Мининок, Я. В. Организация международного туризма : учебное пособие (опорный конспект лекций) / Я. В. Мининок. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2022. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128045.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

8. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра гостиничного и туристического бизнеса. — Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. — 85 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

ТЕМА 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

Кейс-задачи с разбором конкретных проблемных ситуаций

Кейс-задача 1: Рост популярности международного бренда Hilton

Ситуация:

Компания Hilton Worldwide Holdings Inc. решила расширить своё присутствие в Восточной Европе, рассматривая возможность присоединения новых отелей в регионе. Одной из перспективных кандидатур стала независимая гостиница Radisson Royal Hotel Moscow, расположенная в центре Москвы. Владельцам было предложено заключить договор о присоединении к всемирной гостиничной сети Hilton, что обеспечит увеличение потока туристов и рост доходов.

Вопросы к кейсу:

1. Какие плюсы даёт присоединение к международной гостиничной цепи для отдельной гостиницы?
2. Какие основные моменты важны при заключении договора о присоединении к гостиничной цепи?
3. Какие существуют препятствия для присоединения к международной сети и как их преодолеть?
4. Сохранится ли оригинальное название гостиницы после присоединения к сети Hilton?
5. Стоит ли местным властям поддержать процесс присоединения московской гостиницы к глобальной сети?

Кейс-задача 2: Повышение привлекательности немецкого отеля в туристическом кластере

Ситуация:

Независимый немецкий отель Schlosspark Berlin столкнулся с падением интереса со стороны туристов. Расположенный рядом с популярными достопримечательностями Берлина, он постепенно теряет долю рынка, уступая конкурирующим гостиницам, таким как Maritim ProArte Hotel Berlin и Kempinski Hotel Bristol Berlin, входящим в крупные гостиничные сети.

Вопросы к кейсу:

1. Какие пути повышения конкурентоспособности и привлечения туристов возможны для независимой гостиницы Schlosspark Berlin?
2. Целесообразно ли присоединиться к одной из существующих гостиничных цепей?
3. Какие преимущества и недостатки принесёт такое решение руководству отеля?
4. Какие альтернативные способы продвижения гостиницы возможны помимо присоединения к цепи?
5. Как изменится имидж отеля после возможного присоединения к международному гостиничному бренду?

Кейс-задача 3: Вступление шведского отеля Stureplan в мировую гостиничную группу Accor

Ситуация:

Шведский отель Stureplan Stockholm, расположенный в Стокгольме, подписал соглашение о сотрудничестве с международной гостиничной группой Accor. Теперь гостиница станет частью бренда Sofitel Legend, что обеспечит значительные экономические и имиджевые преимущества. Однако процесс перехода сопровождается рядом трудностей, таких как изменение внутренней инфраструктуры и переподготовка персонала.

Вопросы к кейсу:

1. Какие этапы проходит гостиница при переходе в гостиничную цепь?
2. Какие задачи стоят перед персоналом при подготовке к переходу в новую гостиничную сеть?
3. Каким образом новая принадлежность отразится на привлечении иностранных туристов?
4. Какие позитивные и негативные эффекты будут заметны после полного перехода в гостиничную сеть Sofitel Legend?

5. Может ли местное законодательство Швеции повлиять на процесс перехода гостиницы в международную сеть?

Кейс-задача 4: Сотрудничество китайской гостиничной сети Jin Jiang с испанскими отелями

Ситуация:

Китайская гостиничная сеть Jin Jiang International предложила включить небольшую семейную гостиницу Palacio del Mar в Барселону в свою гостиничную цепочку. Несмотря на скромные размеры, Palacio del Mar славится своими традиционными каталонскими блюдами и превосходным сервисом. Однако переход в китайскую сеть грозит потерей индивидуальности и уникального колорита.

Вопросы к кейсу:

1. Каковы главные мотивы включения гостиницы в гостиничную сеть?
2. Какие последствия для маленькой гостиницы ждут после присоединения к международной сети?
3. Чьи интересы превалировали бы в процессе переговоров: семьи, владеющей гостиницей, или администрации сети Jin Jiang?
4. Как лучше защитить уникальное наследие гостиницы при присоединении к международному бренду?
5. Возможна ли ситуация, при которой гостиница останется независимой, сохранив партнёрские связи с Jin Jiang?

Примерные тестовые задания по теме 5.

Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

1. Структура — это...
 - а) любые организованные образования
 - б) совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его целостность и тождественность самому себе
 - в) совокупность холистических подходов, возникших главным образом в социальных и гуманитарных науках в середине XX века.
2. Что такое гостиничная ассоциация?
 - а) Группа независимых владельцев небольших гостиниц
 - б) Профсоюз работников гостиничной сферы
 - в) Национальные объединения гостиниц, работающие над повышением стандартов отрасли
 - г) Государственная организация контроля качества гостиниц
3. Что означает термин «гостиничная цепь»?

- а) Набор региональных отделений крупной гостиницы
 - б) Совокупность гостиниц, управляемых единой управляющей компанией
 - в) Множество самостоятельных предприятий малого гостиничного бизнеса
 - г) Семейные небольшие гостиницы объединяются в одну организацию
4. Что представляет собой объединение взаимного информирования в гостиничном бизнесе?
- а) Общественный совет по контролю качества гостиниц
 - б) Ассоциация, предоставляющая скидки своим членам
 - в) Сообщество собственников гостиниц, обменивающихся информацией и практиками
 - г) Специальная комиссия по разработке законов о туризме
5. Что характеризует работу ведущих мировых гостиничных брендов?
- а) Отсутствие единого центра управления и маркетинга
 - б) Концентрация исключительно на высококлассных гостиницах люкс-класса
 - в) Стандартизация процессов предоставления услуг и внешнего вида гостиниц
 - г) Работа только на внутреннем рынке конкретной страны
6. Что отличает американские гостиничные цепи от европейских аналогов?
- а) Больше внимание к зелёным технологиям
 - б) Более широкое распространение больших конференц-центров
 - в) Преобладание семейных малых гостиниц
 - г) Низкий уровень автоматизации процессов
7. Какова роль управляющего оператора гостиничной цепи?
- а) Финансовое обеспечение строительства новых объектов
 - б) Только управление кадровыми ресурсами и подбором персонала
 - в) Установление правил оказания услуг и поддержание репутации бренда
 - г) Продажа недвижимости гостиницам-членам цепи
8. Что понимается под понятием «операционная цепь» в гостиничном хозяйстве?
- а) Система внутренних коммуникаций внутри отдельного отеля

- б) Управление процессами бронирования и оплаты онлайн-сервисами
- в) Модель взаимосвязанных гостиниц, функционирующих под одним брендом
- г) Процедуры технического обслуживания здания гостиницы

9. Какие факторы способствуют успешному развитию гостиничных цепей?

- а) Единая рекламная политика и маркетинговая стратегия
- б) Ограниченное сотрудничество с партнерами-туроператорами
- в) Полностью автономная работа филиалов цепи
- г) Игнорирование глобальных тенденций в индустрии гостеприимства

10. Назовите три крупнейших мировых гостиничных бренда, предлагающих размещение преимущественно в сегментах премиум и роскошь: _____.

11. Расположите этапы процесса присоединения независимой гостиницы к крупной гостиничной цепи в правильной хронологической последовательности:

- а) Подписание договора франшизы или аренды бренда
- б) Проведение аудита гостиницы экспертами гостиничной цепи
- в) Получение одобрения управляющей компании
- г) Информирование потенциальных партнёров о готовности вступить в цепь
- д) Реализация программы переоборудования и стандартизации помещения
- е) Официальное включение нового члена в систему бронирования и поддержки сети

12. Соотнесите известные международные гостиничные сети с соответствующим регионом их наибольшего распространения:

<i>Гостиничная сеть</i>	<i>Основной регион</i>
1. Hilton	а) Европа
2. Shangri-La	б) Азия
3. Meliá Hotels	в) Северная Америка
4. Fairmont	г) Ближний Восток

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

Литература:

1. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

2. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71022.html> (дата обращения: 17.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2021. — 252 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания / М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик, Г. Н. Ефимова [и др.] ; под редакцией М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 92 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74716.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

6. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 196 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

7. Мининок, Я. В. Организация международного туризма : учебное пособие (опорный конспект лекций) / Я. В. Мининок. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2022. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128045.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

8. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра гостиничного и туристического бизнеса. – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. – 85 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

ТЕМА 6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения

Кейс-задачи с разбором конкретных проблемных ситуаций

Кейс-задача 1: Оптимизация экономики британской гостиницы Park Plaza Westminster Bridge London

Ситуация:

Одна из лучших британских гостиниц, Park Plaza Westminster Bridge London, стремясь увеличить экономическую эффективность, решила проанализировать внутренние ресурсы и внешние возможности для снижения издержек и повышения доходности. Менеджмент гостиницы видит потенциал в оптимизации расходов на электроэнергию, совершенствовании системы бронирования и увеличении повторных посещений клиентов.

Вопросы к кейсу:

1. Какие основные направления анализа необходимы для выявления резервов повышения рентабельности гостиницы?
2. Какие конкретные меры могут быть приняты для сокращения энергозатрат и повышения энергоэффективности?
3. Как внедрение современных систем бронирования способно положительно сказаться на доходах гостиницы?
4. Какие инновационные технологии можно применить для привлечения повторного притока клиентов?
5. Оцените эффект от внедрения системы аналитики и отчетности, использующей методику диаграммы Дюпона.

Кейс-задача 2: Увеличение прибыли немецкой гостиницы Steigenberger Frankfurter Hof

Ситуация:

Известная немецкая гостиница Steigenberger Frankfurter Hof, расположенная в самом сердце Франкфурта-на-Майне, стремилась существенно поднять свою прибыльность, поскольку её показатель ROE

(Return on Equity) оказался ниже отраслевого среднего значения. Чтобы решить проблему, менеджеры решили детально исследовать структуру доходов и затрат гостиницы, используя инструменты экономического анализа, такие как диаграмму Дюпона.

Вопросы к кейсу:

1. Какие экономические показатели определяют прибыльность гостиницы и каким образом они соотносятся друг с другом?
2. В чём суть метода диагностики экономической эффективности гостиничного бизнеса, основанного на применении диаграммы Дюпона?
3. Какие краткосрочные и долгосрочные меры могут способствовать увеличению показателя ROE в гостинице Steigenberger Frankfurter Hof?
4. Охарактеризуйте значение коэффициента чистой маржи прибыли и коэффициент оборачиваемости капитала в контексте анализа доходности гостиницы.
5. Какие сценарии модернизации ресторана гостиницы способны повысить выручку и снизить затраты?

Кейс-задача 3: Повышение конкурентоспособности турецкого отеля Divan Istanbul Bosphorus

Ситуация:

Турция известна своим богатым предложением качественного размещения для туристов. Один из самых известных отелей Турции, Divan Istanbul Bosphorus, ощущает давление конкуренции со стороны новых игроков на рынке, таких как Rixos Premium Belek и Sheraton Istanbul Maslak Hotel. Чтобы удержать лидирующую позицию и увеличить приток гостей, менеджмент решил изучить рыночную конъюнктуру и выработать эффективные стратегии повышения конкурентоспособности и увеличения прибыли.

Вопросы к кейсу:

1. Какие конкурентные преимущества могут быть использованы для укрепления позиций Divan Istanbul Bosphorus на туристическом рынке Турции?
2. Какие рыночные сегменты целесообразно развивать, исходя из имеющегося потенциала гостиницы?
3. Определите приоритеты инвестиций для диверсификации источников дохода гостиницы.
4. Составьте схему расчета эффекта внедрения улучшений, используя финансовую аналитику (например, диаграмму Дюпона).

5. Разработайте план действий по привлечению дополнительного числа клиентов и снижению себестоимости обслуживания гостей.

Литература:

1. Воронцова, Г. Г. Мировой рынок гостиничных услуг : учебное пособие / Г. Г. Воронцова, А. В. Воронцова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2020. — 158 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118398.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

2. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71022.html> (дата обращения: 17.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

3. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

4. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : РИПО, 2021. — 252 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

5. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания / М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик, Г. Н. Ефимова [и др.] ; под редакцией М. В. Арифиллин, Ю. С. Путрик. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2017. — 92 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74716.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный

6. Сухов, Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р. И. Сухов ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. — 196 с. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

7. Мининок, Я. В. Организация международного туризма : учебное пособие (опорный конспект лекций) / Я. В. Мининок. — Симферополь :

Университет экономики и управления, 2022. — 116 с. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/128045.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

8. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра гостиничного и туристического бизнеса. — Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. — 85 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 23.09.2020). — Режим доступа: по подписке. — Текст : электронный.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Компетентостный подход к обучению предполагает необходимость не просто оценки освоения определенного объема информации и получения необходимых знаний, но и определения уровня понимания проблем, способности к их анализу и самостоятельному решению. Соответственно контроль должен определить и оценить, на каком уровне студентом освоены компетенции.

На сегодняшний день нет единого подхода к определению количества уровней, их названий и конкретных требований к освоению. В каждом образовательном учреждении, на каждой кафедре и у каждого преподавателя они могут иметь некоторые непринципиальные различия и особенности.

Поэтому студенты, приступая к изучению дисциплины, должны прежде всего ознакомиться с тем, какие компетенции должны быть сформированы в процессе занятий, какие именно требования предъявляются к результатам их работы, какие оценочные средства и критерии оценки применяются при текущем контроле и промежуточной аттестации.

При каждой форме контроля используются соответствующие контрольно- оценочные средства, показатели, критерии и шкалы оценки, с которыми студентов при выдаче задания знакомит преподаватель. При оценке результатов изучения дисциплины «Мировое гостиничное хозяйство» применяется двухуровневый подход к определению степени сформированности компетенций. Если не выполняются требования, предъявляемые к пороговому уровню освоения компетенций, студент получает оценку «не зачтено». Критерии к определению степени сформированности компетенций представлены в рабочей программе дисциплины.

Для определения степени освоения компетенций могут применяться разноуровневые задания. Так, задания репродуктивного уровня позволяют оценивать знание теоретических положений, фактического материала, умение правильно использовать специальные термины и понятия.

Задания реконструктивного уровня позволяют оценивать умение анализировать, устанавливая причинно-следственные связи, обобщать и формулировать выводы. Задания творческого уровня позволяют оценивать способность применять в процессе теоретических исследований и практической профессиональной деятельности приобретенные знания и умения, вырабатывать, обосновывать и представлять собственную позицию, находить самостоятельные нестандартные решения.

Показатели (или доказательства) степени освоения компетенций могут быть как прямыми, при которых преподаватель и студенты могут услышать, увидеть и оценить качество ответа, работы или иного результата, и косвенными, когда общая оценка складывается с учетом совокупности оценок различных аспектов, частей, направлений работы, промежуточных результатов, экспертных мнений и других факторов.

Для оценки может применяться как пятибалльная, так и балльно-рейтинговая система. В последнем случае итоговый результат для удобства и приведения к единообразию может быть преобразован в традиционные пятибалльные оценки путем использования соответствующих коэффициентов.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;
- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется порядок начисления баллов, указанный в рабочей программе дисциплины «Мировое гостиничное хозяйство».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета. Зачет проводится в форме тестирования.

Для *промежуточной аттестации обучающихся*, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –

16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме – 2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование – 36 баллов.

Итоговая оценка приводится к шкале, определяемой положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ».

ДЛЯ ЗАМЕТОК