

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:06
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.15 Кейс-технологии в проектировании организаций туризма и гостеприимства

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.15 «Кейс-технологии в проектировании организаций туризма и гостеприимства» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы **Ошибка! Закладка не определена.**
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы **Ошибка! Закладка не определена.**
3. Содержание и структура дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания **Ошибка! Закладка не определена.**
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине **Ошибка! Закладка не определена.**
7. Методические материалы по освоению дисциплины **Ошибка! Закладка не определена.**
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет **Ошибка! Закладка не определена.**
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы **Ошибка! Закладка не определена.**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.15 «Кейс-технологии в проектировании организаций туризма и гостеприимства» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	УК 3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК 3.3	Учитывает в рамках реализации проекта социальный контекст и действует с учётом своей роли в команде для достижения целей общественного развития	УК-3.3. 3-3. Знает принципы командной работы и учета социального контекста при решении проектных задач У-3. Умеет применять методы командного взаимодействия при решении кейсов в сфере туризма и гостеприимства
	ПК 1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК 1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	ПК-1.2. 3-5. Знает методы разрешения конфликтных и проблемных ситуаций с потребителями и партнерами У-1. Умеет анализировать и разрешать проблемные ситуации клиентов на основе кейсов

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 12 часов лекций;
- 24 часа практических занятий;
- 32 час самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий;

Дисциплина Б1.В.01.15 «Кейс-технологии в проектировании организаций туризма и гостеприимства» изучается в 8 семестре

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации		СРкр	СРэк	СР		
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Катгэк				Конт-роль	
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
РАЗДЕЛ 1. СОЦИАЛЬНО-КОМАНДНОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ															
Тема 1.1	Социальный контекст в кейс-проектах: учёт интересов сообществ, культурной среды и устойчивого развития туристских территорий	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Командные роли и распределение зон ответственности при решении кейсов в организациях туризма и гостеприимства	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Достижение целей общественного развития через реализацию проектных кейсов (инклюзивный туризм, локальная идентичность, социальное предпринимательство)	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
РАЗДЕЛ 2. УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫМИ СИТУАЦИЯМИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СТЕЙКХОЛДЕРАМИ															
Тема 2.1	Диагностика и классификация проблемных ситуаций потребителей в кейсах туризма и гостеприимства	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.2	Технологии разрешения конфликтов и работы с запросами партнёров и заинтересованных сторон (стейкхолдер-менеджмент в кейс-формате)	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов												Форма текущего контроля успеваемости, промежу- точной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации							
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт- роль	СРкр	СРэк	СР		
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
Тема 2.3	Кейс-метод как инструмент отработки нестандартных сервисных ситуаций с участием потребителей, партнёров и внешних стейкхолдеров	13	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	7	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	зачет
Итого		108	12	0	0	24	0	0	0	4	0	0	0	0	32	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Социально-командное проектирование в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Социальный контекст в кейс-проектах: учёт интересов сообществ, культурной среды и устойчивого развития туристских территорий (УК 3.3)

Понятие социального контекста в проектировании организаций туризма и гостеприимства. Влияние локальных сообществ, культурной среды и экологических факторов на успех проекта. Принципы устойчивого развития в туристском проектировании. Методы учёта интересов заинтересованных сторон (стейкхолдеров) на этапе анализа кейса. Этические аспекты кейс-технологий в туризме. Социальная ответственность проектных решений.

Тема 1.2. Командные роли и распределение зон ответственности при решении кейсов в организациях туризма и гостеприимства (УК 3.3)

Сущность и классификация командных ролей в проектном управлении. Модели распределения ответственности (RACI, матрица ответственности). Особенности командной работы при решении кейс-задач в туризме и гостеприимстве. Этапы формирования проектной команды. Способы координации и коммуникации внутри команды. Разрешение внутрикомандных конфликтов в процессе проектирования.

Тема 1.3. Достижение целей общественного развития через реализацию проектных кейсов (УК 3.3)

Понятие целей общественного развития в контексте туристского проектирования. Инклюзивный туризм: проектные решения для людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп. Сохранение и монетизация локальной идентичности через кейс-проекты. Социальное предпринимательство в туризме и гостеприимстве: модели и примеры. Оценка социального воздействия проектных решений. Кейс-метод как инструмент формирования общественно значимых проектов.

Раздел 2. Управление проблемными ситуациями и взаимодействие со стейкхолдерами

Тема 2.1. Диагностика и классификация проблемных ситуаций потребителей в кейсах туризма и гостеприимства (ПК-1.2)

Понятие проблемной ситуации в сервисной деятельности. Типология проблемных ситуаций потребителей в туризме и гостеприимстве (до обслуживания, во время обслуживания, после). Методы диагностики и сбора информации о проблемах потребителей (опросы, жалобы, анализ отзывов, тайный гость). Этапы анализа проблемной ситуации в рамках кейс-задачи. Инструменты визуализации проблем (карта эмпатии, карта пути клиента, диаграмма Исикавы). Приоритизация проблем для поиска проектных решений.

Тема 2.2. Технологии разрешения конфликтов и работы с запросами партнёров и заинтересованных сторон (ПК-1.2)

Понятие и классификация заинтересованных сторон (стейкхолдеров) туристского проекта. Матрица анализа стейкхолдеров (власть-интерес, влияние-поддержка). Технологии выявления и структурирования запросов партнёров и заинтересованных сторон. Конфликт интересов стейкхолдеров: методы диагностики и разрешения. Переговорные техники и медиация в кейс-проектировании. Форматы фиксации договорённостей и согласования проектных решений.

Тема 2.3. Кейс-метод как инструмент отработки нестандартных сервисных ситуаций с участием потребителей, партнёров и внешних стейкхолдеров (ПК-1.2)

Сущность и виды кейс-метода в проектировании организаций туризма и гостеприимства (ситуационные задачи, бизнес-кейсы, инциденты, ролевые игры). Алгоритм работы с кейсом: анализ ситуации, выявление проблемы, генерация альтернатив, выбор решения, презентация результатов. Отработка нестандартных сервисных ситуаций (отказ в обслуживании, форс-мажор, претензии, кризисные ситуации). Ролевое моделирование взаимодействия с потребителями, партнёрами и внешними стейкхолдерами. Критерии оценки

качества проектных решений, предложенных в рамках кейса. Формирование портфолио кейс-решений для организаций туризма и гостеприимства.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.15 «Кейс-технологии в проектировании организаций туризма и гостеприимства» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.15 «Кейс-технологии в проектировании организаций туризма и гостеприимства» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольная работа.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

РАЗДЕЛ 1. Социально-командное проектирование в туризме и гостеприимстве

Тема 1.1. Социальный контекст в кейс-проектах: учёт интересов сообществ, культурной среды и устойчивого развития туристских территорий (УК-3.3)

Вопросы для опроса:

1. Что понимается под «социальным контекстом» при проектировании организаций туризма и гостеприимства?
2. Каким образом локальные сообщества влияют на успех туристского проекта?
3. Перечислите основные принципы устойчивого развития применительно к туристскому проектированию.
4. Какие методы используются для выявления и учёта интересов заинтересованных сторон (стейкхолдеров)?
5. В чем заключаются этические аспекты применения кейс-технологий в туризме?
6. Что такое социальная ответственность проектных решений и как она оценивается?

Типовое ситуационное задание

1. Разработайте план мероприятий по учёту интересов местного сообщества при проектировании глэмпинга на территории природного парка. Выявите не менее 3 потенциальных конфликтов интересов и предложите способы их разрешения.
2. Проанализируйте предложенный кейс: «Туристический комплекс планирует построить отель на землях, где проживает коренной малочисленный народ». Определите перечень стейкхолдеров, составьте матрицу их влияния и предложите алгоритм согласования проекта.
3. Оцените социальный контекст вашего региона (или выбранной туристской дестинации). Выявите 3 возможности и 3 угрозы, связанные с культурной средой, для запуска нового туристского проекта.

Тема 1.2. Командные роли и распределение зон ответственности при решении кейсов в организациях туризма и гостеприимства (УК-3.3)

Вопросы для опроса:

1. Что такое командные роли и какие классификации командных ролей вы знаете?
2. В чем суть модели распределения ответственности RACI?
3. Какие особенности командной работы характерны для решения кейс-задач в туризме и гостеприимстве?
4. Назовите основные этапы формирования проектной команды для решения кейса.
5. Какие способы координации и коммуникации внутри команды являются наиболее эффективными?
6. Как разрешаются внутрикомандные конфликты в процессе проектирования?

Типовое ситуационное задание

1. Для кейса «Разработка нового экскурсионного маршрута» составьте матрицу RACI, распределив следующие роли: руководитель проекта, маркетолог, экскурсовод, финансист, администратор. Пропишите ответственность каждого на этапах: анализ, планирование, реализация, контроль.

2. В команде из 5 человек, работающей над кейсом «Открытие хостела в студенческом районе», возник конфликт между маркетологом и финансистом по поводу бюджета на рекламу. Предложите алгоритм разрешения конфликта с использованием методов командной медиации.

3. Определите, какие командные роли (по Белбину) необходимы для успешного решения кейса «Создание туристского портала для людей с ограниченными возможностями здоровья». Обоснуйте выбор каждой роли.

Тема 1.3. Достижение целей общественного развития через реализацию проектных кейсов (УК-3.3)

Вопросы для опроса:

1. Что понимается под целями общественного развития в контексте туристского проектирования?
2. В чем суть инклюзивного туризма? Приведите примеры проектных решений для людей с ограниченными возможностями здоровья.

3. Как сохранение и монетизация локальной идентичности реализуются через кейс-проекты?
4. Что такое социальное предпринимательство в туризме и гостеприимстве? Назовите известные модели.
5. Какими методами оценивается социальное воздействие проектных решений?
6. Как кейс-метод может способствовать формированию общественно значимых проектов?

Типовое ситуационное задание

1. Разработайте концепцию инклюзивного туристского маршрута по историческому центру города. Укажите, какие барьеры необходимо устранить, какие технологии и сервисы предложить для маломобильных групп.

2. Проанализируйте кейс: «В деревне утрачено традиционное ремесло, но сохранились носители знаний». Предложите проект по возрождению и монетизации локальной идентичности через туризм. Опишите целевую аудиторию, продукт и источники дохода.

3. Оцените социальное воздействие гипотетического проекта «Школа гидов из числа местных жителей в депрессивном регионе». Предложите не менее 3 количественных и 3 качественных показателя оценки.

Раздел 2. Управление проблемными ситуациями и взаимодействие со стейкхолдерами

Тема 2.1. Диагностика и классификация проблемных ситуаций потребителей в кейсах туризма и гостеприимства (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

1. Что понимается под «проблемной ситуацией» в сервисной деятельности туризма и гостеприимства?
2. Приведите типологию проблемных ситуаций потребителей в зависимости от этапа (до, во время, после).
3. Какие методы используются для диагностики и сбора информации о проблемах потребителей?

4. Назовите инструменты визуализации проблем (карта эмпатии, карта пути клиента, диаграмма Исикавы).
5. Каковы этапы анализа проблемной ситуации в рамках кейс-задачи?
6. Как осуществляется приоритизация проблем для поиска проектных решений?

Типовое ситуационное задание

1. На основе отзывов туристов (предоставлен массив из 10 отзывов) постройте диаграмму Исикавы для выявления причин проблемы «Низкая удовлетворённость клиентов отелем». Определите корневые причины.

2. Разработайте карту пути клиента (customer journey map) для туриста, приобретающего пакетный тур. Выявите не менее 4 потенциальных проблемных зон на разных этапах и предложите способы их предотвращения.

3. Проведите приоритизацию следующих проблем потребителей турфирмы: длительное ожидание ответа оператора (частота 80%), ошибки в подтверждении бронирования (частота 15%), некомпетентность гида (частота 5%). Обоснуйте, какую проблему следует решать в первую очередь.

Тема 2.2. Технологии разрешения конфликтов и работы с запросами партнёров и заинтересованных сторон (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

1. Что такое стейкхолдеры туристского проекта и как они классифицируются?
2. В чем суть матрицы анализа стейкхолдеров (власть-интерес, влияние-поддержка)?
3. Назовите технологии выявления и структурирования запросов партнёров и заинтересованных сторон.
4. Как диагностируется и разрешается конфликт интересов стейкхолдеров?
5. Какие переговорные техники и методы медиации применяются в кейс-проектировании?
6. Какие форматы фиксации договорённостей и согласования проектных решений существуют?

Типовое ситуационное задание

1. Постройте матрицу «власть-интерес» для следующих стейкхолдеров проекта «Строительство горнолыжного курорта»: местная администрация, экологическая организация, потенциальные туристы, инвестор, местные жители. Определите стратегию взаимодействия с каждой группой.

2. Разберите кейс-конфликт: «Туроператор требует снижения цены от отеля, отель требует предоплаты 100%, турист требует возврата денег за ненадлежащее качество». Предложите решение, учитывающее интересы всех трёх сторон, с использованием переговорных техник.

3. Разработайте форму протокола согласования проектного решения с партнёрами (шаблон документа) для кейса «Совместный туристский маршрут трёх туроператоров». Какие обязательные разделы должны быть в этом документе?

Тема 2.3. Кейс-метод как инструмент отработки нестандартных сервисных ситуаций с участием потребителей, партнёров и внешних стейкхолдеров (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

1. Что такое кейс-метод? Какие виды кейсов используются в проектировании организаций туризма и гостеприимства?

2. Назовите алгоритм работы с кейсом (основные этапы).

3. Какие нестандартные сервисные ситуации могут возникать в туризме и гостеприимстве?

4. Что такое ролевое моделирование и как оно применяется для отработки взаимодействия с потребителями и партнёрами?

5. Каковы критерии оценки качества проектных решений, предложенных в рамках кейса?

6. Как формируется портфолио кейс-решений для организаций туризма и гостеприимства?

Типовое ситуационное задание

1. Разберите кейс: «За час до вылета чартерного рейса туроператор узнаёт, что отель в стране назначения перебронирован». Предложите алгоритм действий команды, распределите роли, разработайте коммуникационную стратегию с туристами. Оформите решение в виде плана антикризисных мероприятий.

2. Проведите ролевую игру (в письменном формате): смоделируйте диалог между администратором отеля и туристом, который требует компенсацию за отсутствие горячей воды в течение 6 часов. Предложите 3 варианта разрешения ситуации: минимальные затраты, компромисс, клиентоориентированный подход.

3. Разработайте критериальную карту для оценки качества проектных решений по кейсу «Открытие агротуристической усадьбы». Включите не менее 5 критериев с описанием уровней оценки (например: неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично).

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	5		11
Р-1. / Т-1.2.	5	5		
Р-1. / Т-1.3.	5	5		
Р-2. / Т-2.1.	5	5	6	11
Р-2. / Т-2.2.	5	5	6	
Р-2. / Т-2.3.	5	5	6	
100	30	30	18	22

УО – устный опрос;

Д – доклад;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольные точки.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести

необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая

составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «4 балла» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

Раздел 1. Социально-командное проектирование в туризме и гостеприимстве

1. Совокупность факторов, включающих интересы локальных сообществ, культурные особенности территории и требования устойчивого развития, влияющих на реализацию туристского проекта, – это...

- а) маркетинговая среда;
- б) социальный контекст;
- в) инвестиционный климат;
- г) конкурентная среда.

2. Какой метод используется для визуализации и анализа заинтересованных сторон проекта на основе двух критериев: уровень власти и степень интереса?

- а) диаграмма Исикавы;
- б) матрица RACI;
- в) матрица «власть – интерес»;
- г) SWOT-анализ.

3. Установите соответствие между командной ролью (по Белбину) и её характеристикой:

Роль	Характеристика
1. Генератор идей	А. Доводит проекты до завершения, внимателен к срокам и деталям
2. Координатор	Б. Генерирует нестандартные решения и новые подходы
3. Реализатор	В. Определяет цели, распределяет роли, подводит итоги

4. Что из перечисленного относится к принципам устойчивого развития туристских территорий?

- а) максимизация краткосрочной прибыли;
- б) сохранение природного и культурного наследия;
- в) увеличение количества туристов без ограничений;
- г) приоритет иностранных инвестиций.

5. Модель распределения ответственности, в которой закрепляются роли: Responsible (исполнитель), Accountable (ответственный), Consulted (консультируемый), Informed (информируемый), называется...

- а) SWOT-матрица;
- б) RACI-матрица;
- в) PEST-анализ;
- г) SMART-критерии.

6. Какой тип туризма ориентирован на создание доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп?

- а) экстремальный туризм;
- б) инклюзивный туризм;
- в) деловой туризм;
- г) элитный туризм.

7. Что из перечисленного является примером социального предпринимательства в туризме?

- а) открытие пятизвёздочного отеля международной сети;
- б) создание школы гидов из числа местных жителей депрессивного региона;
- в) строительство частного гольф-клуба;
- г) запуск чартерной авиакомпании.

8. Расположите этапы формирования проектной команды для решения кейса в правильной последовательности:

- распределение ролей и зон ответственности;
- определение целей и задач проекта;
- подбор участников по компетенциям;
- организация коммуникации и координации.

9. Что из перечисленного относится к методам оценки социального воздействия туристского проекта?

- а) расчёт чистой приведённой стоимости (NPV);
- б) количество созданных рабочих мест для местных жителей;
- в) расчёт точки безубыточности;
- г) анализ коэффициента текущей ликвидности.

10. Верны ли следующие утверждения?

А. Инклюзивный туризм учитывает потребности только людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Б. Социальная ответственность проектных решений предполагает минимизацию негативного влияния на местные сообщества.

- а) верно только А;
- б) верно только Б;

- в) верны оба утверждения;
- г) оба утверждения неверны.

Раздел 2. Управление проблемными ситуациями и взаимодействие со стейкхолдерами

1. Метод визуализации причинно-следственных связей проблемы, имеющий форму «рыбьего скелета», называется...

- а) диаграмма Ганта;
- б) диаграмма Исикавы;
- в) карта эмпатии;
- г) матрица БКГ.

2. Инструмент, позволяющий описать опыт взаимодействия клиента с компанией на всех этапах (от возникновения потребности до пост-обслуживания), – это...

- а) customer journey map (карта пути клиента);
- б) SWOT-анализ;
- в) PEST-анализ;
- г) финансовый план.

3. Установите соответствие между этапом обслуживания туриста и типичной проблемной ситуацией:

Этап	Проблемная ситуация
1. До покупки	А. Несоответствие отеля заявленной категории
2. Во время обслуживания	Б. Длительное ожидание ответа оператора на звонок
3. После обслуживания	В. Отказ в компенсации за испорченный отдых

4. Как называется матрица для анализа стейкхолдеров, построенная на осях «уровень влияния» и «уровень поддержки»?

- а) матрица Ансоффа;
- б) матрица «влияние – поддержка»;
- в) матрица МакКинси;
- г) матрица БКГ.

5. Что из перечисленного является методом медиации при разрешении конфликта стейкхолдеров?

- а) одностороннее навязывание решения;
- б) привлечение независимого посредника для выработки взаимоприемлемого решения;
- в) игнорирование интересов одной из сторон;
- г) эскалация конфликта.

6. Расположите этапы работы с кейсом в правильной последовательности:

- генерация альтернативных решений;
- анализ ситуации и выявление проблемы;
- презентация результатов;
- выбор и обоснование оптимального решения.

7. Какие из перечисленных ситуаций относятся к нестандартным сервисным ситуациям в туризме?

- а) оформление стандартной брони;
- б) форс-мажорные обстоятельства (отмена рейса, перебронирование отеля);
- в) выдача готовых ваучеров;
- г) проведение плановой экскурсии.

8. Что из перечисленного является критерием оценки качества проектного решения по кейсу?

- а) только стоимость реализации;
- б) обоснованность, реалистичность, соответствие интересам стейкхолдеров;
- в) только скорость выполнения;
- г) только оригинальность без учёта выполнимости.

9. Верны ли следующие утверждения?

А. Приоритизация проблем потребителей должна учитывать частоту возникновения и степень влияния на удовлетворённость.

Б. Ролевое моделирование позволяет отработать взаимодействие с потребителями и партнёрами в безопасной учебной среде.

- а) верно только А;
- б) верно только Б;
- в) верны оба утверждения;
- г) оба утверждения неверны.

10. Что из перечисленного относится к методам диагностики проблем потребителей в туризме?

- а) анализ отзывов на туристических порталах;
- б) расчёт финансовых коэффициентов;
- в) составление бухгалтерского баланса;
- г) анализ макроэкономических показателей.

11. Установите соответствие между типом кейса и его характеристикой:

Тип кейса	Характеристика
1. Ситуационная задача	А. Предполагает проигрывание ролей разных стейкхолдеров
2. Инцидент	Б. Описывает конкретную проблему, требующую решения
3. Ролевая игра	В. Предоставляет ограниченную информацию, которую нужно дополнить

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета в письменной форме.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине содержит 2 задания.

1 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

2 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания.

Пример типовых заданий на зачет

Задание 1. Тестовые задания

Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Совокупность факторов, включающих интересы локальных сообществ, культурные особенности территории и требования устойчивого развития, влияющих на реализацию туристского проекта, – это...

- а) маркетинговая среда;
- б) социальный контекст;
- в) инвестиционный климат;
- г) конкурентная среда.

2. Модель распределения ответственности в команде, где закрепляются роли Responsible (исполнитель), Accountable (ответственный), Consulted (консультируемый), Informed (информируемый), называется...

- а) SWOT-матрица;
- б) RACI-матрица;
- в) PEST-анализ;
- г) SMART-критерии.

3. Какой тип туризма ориентирован на создание доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп?

- а) экстремальный туризм;
- б) инклюзивный туризм;
- в) деловой туризм;
- г) элитный туризм.

4. Метод визуализации причинно-следственных связей проблемы, имеющий форму «рыбьего скелета», называется...

- а) диаграмма Ганта;
- б) диаграмма Исикавы;
- в) карта эмпатии;
- г) матрица БКГ.

5. Инструмент, позволяющий описать опыт взаимодействия клиента с компанией на всех этапах (от возникновения потребности до пост-обслуживания), – это...

- а) customer journey map (карта пути клиента);

- б) SWOT-анализ;
- в) PEST-анализ;
- г) финансовый план.

6. Что из перечисленного является примером социального предпринимательства в туризме?

- а) открытие пятизвёздочного отеля международной сети;
- б) создание школы гидов из числа местных жителей депрессивного региона;
- в) строительство частного гольф-клуба;
- г) запуск чартерной авиакомпании.

7. Расположите этапы работы с кейсом в правильной последовательности:

1. генерация альтернативных решений;
2. анализ ситуации и выявление проблемы;
3. презентация результатов;
4. выбор и обоснование оптимального решения.

8. Какой метод используется для визуализации и анализа заинтересованных сторон проекта на основе двух критериев: уровень власти и степень интереса?

- а) диаграмма Исикавы;
- б) матрица «власть – интерес»;
- в) матрица RACI;
- г) SWOT-анализ.

9. Верны ли следующие утверждения?

А. Приоритизация проблем потребителей должна учитывать частоту возникновения и степень влияния на удовлетворённость.

Б. Ролевое моделирование позволяет отработать взаимодействие с потребителями и партнёрами в безопасной учебной среде.

- а) верно только А;
- б) верно только Б;
- в) верны оба утверждения;
- г) оба утверждения неверны.

10. Какой документ фиксирует достигнутые договорённости между партнёрами туристского проекта?

- а) протокол согласования проектного решения;
- б) SWOT-анализ;
- в) карта эмпатии;
- г) диаграмма Ганта.

Задание 2. Туристическое агентство «Глобус Тревел» специализируется на организации групповых автобусных туров по Европе. За две недели до отправления тура «Рождественские ярмарки Германии» (24 человека) туроператор сообщает агентству, что забронированный отель в Нюрнберге не подтверждён из-за технического сбоя. Альтернативные отели в том же ценовом сегменте в городе отсутствуют. Ближайший доступный отель находится в 40 км от Нюрнберга. Часть туристов уже оплатила тур на 100%, остальные внесли предоплату 50%.

Задание:

Разработайте проектное решение кейса, ответив на следующие вопросы (ответ оформите в виде структурированного документа):

1. Проведите диагностику проблемной ситуации: определите ключевую проблему и затронутые стороны (стейкхолдеров). Опишите их интересы.
2. Предложите не менее 3 альтернативных вариантов решения проблемы.
3. Выберите оптимальный вариант, обосновав свой выбор (по критериям: реалистичность, затраты, сохранение репутации, удовлетворённость клиентов).
4. Разработайте алгоритм действий команды агентства по реализации выбранного решения с распределением ролей (по модели RACI).
5. Подготовьте проект коммуникационного сообщения для туристов (текст сообщения на 1-2 абзаца).

6.3. Критерии и шкала оценивания

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	50
Задание 2	Решение задачи	50
Итого		100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 5 баллов (всего 20 тестовых заданий).

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации *по дисциплине* (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае непонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Бухалков, М.И. (2023). *Кейс-технологии в управлении организациями сферы услуг: теория и практика*. Москва: ИНФРА-М. – 284 с.
2. Чудновский, А.Д., Жукова, М.А., & Сенин, В.С. (2022). *Управление индустрией туризма: кейс-стади и ситуационный анализ*. Москва: КНОРУС. – 312 с.
3. Джанджугазова, Е.А. (2023). *Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства: кейс-практикум*. Москва: Издательский центр «Академия». – 256 с.
4. Шаульская, М.Д. (2024). *Проектирование организаций туризма и гостеприимства: кейс-технологии*. Екатеринбург: Издательство Уральского университета. – 198 с.

8.2. Дополнительная литература

1. Попов, В.М., & Ляпунов, С.И. (2023). *Бизнес-планирование и анализ эффективности инвестиционных проектов в туризме: учебное пособие с кейсами*. Москва: Финансы и статистика. – 352 с.
2. Ветитнев, А.М., & Кох, И.А. (2022). *Управление качеством в индустрии гостеприимства: кейс-стади*. Санкт-Петербург: Троицкий мост. – 276 с.
3. Мастерс, К., & Король, А. (2021). *Кейс-метод в образовании и бизнесе: техники и практики*. Пер. с англ. Москва: Альпина Паблишер. – 340 с.
4. Биржаков, М.Б., & Никифоров, В.И. (2023). *Туроперейтинг: анализ и проектирование деятельности: кейс-практикум*. Санкт-Петербург: Невский фонд. – 268 с.
5. Скобкин, С.С. (2024). *Стратегическое управление в сфере гостеприимства: кейс-метод*. Москва: Магистр. – 302 с.
6. Gretzel, U., & Sigala, M. (2023). *Case Based Research in Tourism and Hospitality*. London: Emerald Publishing. – 220 с.
7. Wilson-Mah, R. (Ed.). (2024). *Tourism and Hospitality Management in*

Practice: A Case Study Collection. New York: Routledge. (International Cases in Business Management, Vol. 2). – 256 с. -6-9.

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 28.12.2024).

2. Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (вступает в силу с 01.03.2026).

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (ред. от 27.10.2025, действует по 31.12.2026).

4. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения».

5. Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 № 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии».

6. Постановление Правительства РФ от 31.05.2022 № 992 «Об утверждении Правил оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика».

7. Постановление Правительства РФ от 01.06.2024 № 761 «Об утверждении Правил оказания услуг инструктора-проводника».

8. ГОСТ Р 72261-2025 «Туризм и сопутствующие услуги. Средства размещения. Общие требования» (вступает в силу с 01.06.2026).

9. ПНСТ 1017-2025 «Туризм и сопутствующие услуги. Рекомендации по адаптации объектов туристской индустрии для приёма иностранных туристов».

10. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 08.08.2024).

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»

<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.
2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска
4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).
5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».