Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.04 Анализ потребителей и рынка объектов индустрии гостеприимства
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.03.02 Туризм
(код, наименование направления подготовки)

Технология и организация туристских услуг
(наименование образовательной программы)

Очная, заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2026
Год изменения – Орел- 2026

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Макарова Т.Н. - кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры «Пищевые технологии, сервис, торговое и таможенное дело»

Заведующий кафедрой:
Меркулова Е.Г. кандидат биологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины Б1.В.04 Анализ потребителей и рынка объектов индустрии гостеприимства одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Среднерусского института управления – филиал РАНХиГС.

протокол № 11 от «30» июня 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы....6

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)....7

4. Типы оценочных материалов, показатели и критериоценивания....11

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания....16

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине....18

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)....22

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет....25

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....26

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

Дисциплина Б1.В.04 Анализ потребителей и рынка объектов индустрии гостеприимства обеспечивает формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
E/01.7 Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации 04.005 Экскурсовод (гид) Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.12.2021 № 913н	ПК-3	Способен проектировать объекты туристской деятельности	ПК-3.2	Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта	ПК-3.2 У.2 Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации (подразделения)
B/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса B/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами 33.007 Руководитель /управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц Утвержден приказом	ПК-6	Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-6.1	Осуществляет планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-6.1 Зн.2 Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Зн.4 Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур ПК-6.1 У.1 Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными

Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 № 282н					сторонами У.5 Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

3 з.е., 108 ак.час.

Очная форма обучения. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 40 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак.часов на лекции и 24 ак.часа на практические занятия. 100 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся. 4 часа – контроль.

Заочная форма обучения. Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 14 ак. часов на контактную работу с преподавателем, из них 4 ак.часа на лекции и 10 ак.часов на практические занятия. 126 ак. часов на самостоятельную работу обучающихся. 4 часа – контроль.

Б1.О.17 Клиентоориентированные технологии реализуется в 3-м семестре 2-го курса (очная форма обучения) и на 2 курсе (заочная форма обучения) после изучения дисциплин:

- Основы профессиональной деятельности;
- Информационное обеспечение профессиональной деятельности;
- Макроэкономика и микроэкономика.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Объем дисциплины, ак.час												Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		ВСЕГО	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
Тема 1.	Цели, задачи и тенденции развития индустрии гостеприимства	35	4	0	0	6	0	0	0	0		0	0	25	Доклад
Тема 2.	Сектор средств размещения туристов	35	4	0	0	6	0	0	0	0		0	0	25	Реферат
Тема 3.	Анализ рынка предприятий общественного питания	35	4	0	0	6	0	0	0	0		0	0	25	Доклад
Тема 4.	Количественная и качественная оценка рынка объектов индустрии гостеприимства	35	4	0	0	6	0	0	0	0		0	0	25	Контрольное задание

Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет
Итого		144	16	0	0	24	0	0	0	4	0	0	100	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

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

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.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объемдисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежу-точной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежу-точной аттестации (сессия)					
			Занятиялекционноготипа		Занятиясеминарскоготипа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
3 курс														
Тема 1.	Цели, задачи и тенденции развития индустрии гостеприимства	34	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	31	Доклад
Тема 2.	Сектор средств размещения туристов	34	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	31	Реферат
Тема 3.	Анализ рынка предприятий общественного питания	36	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	32	Доклад
Тема 4.	Количественная и качественная оценка рынка объектов индустрии	36	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	32	Контрольное задание

	гостеприимства													
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	Зачет
Итого		144	4	0	0	10	0	0	0	4	0	0	126	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях).

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

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

Тема 1. Цели, задачи и тенденции развития индустрии гостеприимства ПК-3.2, ПК-6.1

Понятие и предприятия, относящиеся к индустрии гостеприимства. Цели и задачи индустрии гостеприимства. Основные направления развития индустрии гостеприимства в РФ. Мировые тенденции в индустрии гостеприимства.

Тема 2. Сектор средств размещения туристов ПК-6.1

Виды и классификация предприятий гостиничного сектора. Классификация средств размещения по категориям в РФ. Классификация средств проживания по уровню цен. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Оценка местоположения средств размещения. Система бронирования. Индивидуальное и коллективное размещение гостей.

Тема 3. Анализ рынка предприятий общественного питания ПК-6.1

Тип и класс предприятий общественного питания. Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий общественного питания. Классификация и виды предприятий общественного питания. Требования к уровню обслуживания в различных типах предприятий общественного питания. Классы ресторанов и баров по уровню обслуживания. Профессиональные стандарты сотрудников предприятий общественного питания. Организация обслуживания потребителей.

Тема 4. Количественная и качественная оценка рынка объектов индустрии гостеприимства ПК-3.2, ПК-6.1

Оценка и прогнозирование спроса потребителей. Анализ влияния различных факторов на величину спроса. Качественная оценка спроса потребителей. Сегментирование рынка и характеристика потребительских групп.

Профессиональная этика сотрудников предприятий индустрии гостеприимства. Соблюдение правил этикета при обслуживании потребителей. Требования к квалификации персонала предприятий индустрии гостеприимства. Учет особенностей потребителей при организации обслуживания. Разрешение конфликтных ситуаций.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии

оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.17 Клмиентоориентированные технологии (входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют 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	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	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	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты 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	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

		ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	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).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	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	Ответ считается верным: 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

Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
		Для традиционной системы	Для бинарной системы
Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
		B	P/ Passed
Хорошо		C	P/ Passed
		D	P/ Passed
Удовлетворительно		E	P/ Passed
Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

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

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.04 Анализ потребителей и рынка объектов индустрии гостеприимства используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся:

доклад, реферат, контрольное задание.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема 1. Цели, задачи и тенденции развития индустрии гостеприимства ПК-3.2, ПК-6.1

Темы докладов:

1. Регулирование деятельности предприятий сферы гостеприимства
2. Поддержка сферы туризма на государственному уровне в РФ.
3. Практика государственной поддержки туризма в мире
4. Элементы индустрии гостеприимства
5. Взаимодействие различных организаций при обслуживании потребителей
6. Современные бизнес-технологии индустрии гостеприимства
7. Системный подход к обслуживанию потребителей
8. Проблемы и риски деятельности предприятий в сфере туризма
9. Проблемы и риски деятельности предприятий общественного питания
10. Тенденции развития индустрии туризма

Тема 2. Сектор средств размещения туристов ПК-6.1

Темы рефератов:

1. Элементы сектора размещения туристов.
2. Интеграция предприятий в сфере гостеприимства
3. Характеристики общемирового рынка туристских услуг
4. Классификация гостиниц
5. Классификация профилакториев, санаториев
6. Коллективное размещение туристов
7. Индивидуальное размещение туристов
8. Различные системы бронирования
9. Показатели развития гостиничного сектора РФ
10. Развитие гостиничного сектора в мире.

Тема 3. Анализ рынка предприятий общественного питания ПК-6.1

Темы докладов:

1. Классификация предприятий общественного питания
2. Разновидности предприятий общественного питания в мире
3. Присвоение звезд предприятиям общественного питания в РФ
4. Деятельность ресторанов (на конкретном примере)
5. Требования к административному персоналу предприятий общественного питания
6. Требования к производственному персоналу предприятий общественного питания
7. Требования к вспомогательному персоналу предприятий общественного питания
8. Недопустимые нормы поведения для сотрудников предприятий общественного питания
9. Особенности обслуживания деловых встреч (предприятия общественного питания)
10. Специфика обслуживания особых групп клиентов

Тема 4. Количественная и качественная оценка рынка объектов индустрии гостеприимства ПК-3.2, ПК-6.1

Контрольные задания:

Задание 1. Общая емкость туристского рынка региона составляет 560 млн. руб. Три крупные компании реализуют в год услуг на суммы 88 млн. руб., 92 млн. руб. и 115 млн. руб., мелкие предприятия продают услуг на сумму 240 млн. руб.

Определите сумму продаж анализируемой фирмы и ее долю на рынке туристских услуг региона.

Задание 2. Задание 5. Согласно маркетинговой стратегии «Пожизненное удержание клиента» компания «Паритет» начала исследуемый период – год – с 1 тысячей клиентов; в течение этого года она приобрела 450 новых заказчиков, но потеряла 150. Рассчитайте коэффициент удержания клиентов предприятия в сфере туризма, если маркетинговая стратегия не изменится.

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

6.1. Промежуточная аттестация (зачет) проводится в устной форме.

Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами вопросов. Обучающийся приступает к подготовке к ответу. Время на подготовку – 30 минут. Обучающийся отвечает на каждый вопрос в билете, демонстрируя свои знания и умения. При необходимости обучающийся отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Тема 1. Цели, задачи и тенденции развития индустрии гостеприимства ПК-3.2, ПК-6.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого тпа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Понятие индустрии гостеприимства
2.	Предприятия, относящиеся к индустрии гостеприимства.
3.	Цели и задачи индустрии гостеприимства.
4.	Основные направления развития индустрии гостеприимства в РФ.
5.	Мировые тенденции в индустрии гостеприимства.
6.	Углубление специализации предприятий
7.	Образование международных гостиничных и ресторанных цепей
8.	Развитие предприятий туристских услуг

9.	Взаимодействие предприятий различных секторов экономики для обслуживания потребителей
10.	Современные технологии индустрии гостеприимства

1.2. Контрольные задания.

Задание 1. Перечислите основные сектора экономики, относящиеся к индустрии гостеприимства и приведите примеры организаций.

Задание 2. Приведите примеры, характеризующие рисковые ситуации и перспективы осуществления деятельности индустрии гостеприимства (выбор сектора экономики на выбор студента).

Тема 2. Сектор средств размещения туристов как элемент индустрии гостеприимства ПК-6.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Виды и классификация предприятий гостиничного сектора.
2.	Классификация средств размещения по категориям в РФ.
3.	Классификация средств размещения в мире
4.	Классификация средств проживания по уровню цен.
5.	Классификация гостиниц по уровню комфорта.
6.	Оценка местоположения средств размещения.
7.	Системы бронирования
8.	Индивидуальное размещение туристов.
9.	Коллективное размещение гостей
10.	Показатели развития сектора размещения потребителей в РФ.

1.2. Контрольные задания.

Задание 1. Приведите несколько классификационных признаков и опишите виды соответствующих им предприятий.

Задание 2. Проведите анализ данных о развитии гостиничного сектора на основе данных таблицы 1.

Таблица 1 – Показатели развития гостиничного сектора

Виды средств размещения	Прошлый год, ед.	Текущий год, ед.
Гостиницы	1200	1189

Отели	890	882
Хостелы	419	450
Апартаменты	56	62

Тема 3. Анализ рынка предприятий общественного питания ПК-6.1.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	Тип и класс предприятий общественного питания.
2.	Профессиональная этика административного персонала предприятий общественного питания
3.	Требования к административному персоналу предприятий общественного питания
4.	Нормативно-правовая база организации деятельности предприятий общественного питания.
5.	Классификация предприятий общественного питания.
6.	Виды предприятий общественного питания.
7.	Требования к уровню обслуживания в различных типах предприятий общественного питания.
8.	Классы ресторанов и баров по уровню обслуживания.
9.	Профессиональные стандарты сотрудников предприятий общественного питания.
10.	Организация обслуживания потребителей.

Задание 1. Перечислите аспекты недопустимого поведения сотрудников предприятий общественного питания. Подтвердите примерами.

Задание 2. Укажите основные общепринятые моральные принципы и профессиональные правила поведения различных категорий сотрудников предприятий общественного питания.

Тема 4. Количественная и качественная оценка рынка объектов индустрии гостеприимства ПК-3.2, ПК-6.1

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос

1.	Оценка спроса потребителей.
2.	Прогнозирование спроса потребителей
3.	Анализ влияния различных факторов на величину спроса.
4.	Качественная оценка спроса потребителей.
5.	Сегментирование рынка и характеристика потребительских групп.
6.	Профессиональная этика сотрудников предприятий индустрии гостеприимства.
7.	Соблюдение правил этикета при обслуживании потребителей.
8.	Требования к квалификации персонала предприятий индустрии гостеприимства.
9.	Учет особенностей потребителей при организации обслуживания.
10.	Разрешение конфликтных ситуаций.

1.2. Контрольные задания.

Задание 1. Туристическая фирма столкнулась с определенными трудностями- снизился объем продаж туров, возросло число неудовлетворенных клиентов.

Для принятия оправданных управленческих решений требуется проведение исследования мнений и отношений клиентов.

Задание.

1. Определите вид исследования.
2. Сформулируйте основные направления (вопросы) для исследования. Обратите внимание на их формулировки, последовательность.
3. Определите группу респондентов (качественные и количественные характеристики).

Задание 2. Проведите многофакторное сегментирование на основе следующих данных.

Таблица 1 - Матрица сегментации по географическому признаку.

Сегменты	Высокий уровень дохода	Средний уровень дохода	Низкий уровень дохода
Количество потребителей	1500	6500	3000

Таблица 2 - Матрица сегментации по демографическому признаку.

Сегменты	Активные	Пассивные
Количество потребителей	3200	8800

6.3. Критерии и шкала оценивания.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он 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	отлично
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.	хорошо
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.	удовлетворительно
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.	неудовлетворительно

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации и указания, обеспечивающие возможность освоения дисциплины содержаться в учебно-методических пособиях по дисциплине.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Макарова Т.Н. Анализ потребителей и рынка объектов индустрии гостеприимства. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие.

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию»

(значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического

занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник / под ред. проф. Е.И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2024. - 214 с. - ISBN 978-5-16-019701-2. – Т Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/product/2134041.

2. Ангелина, И. А. Маркетинг в туризме : учебное пособие / И. А. Ангелина. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 203 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/167636.

8.2. Дополнительная литература

1. Бельская, Ю. В. Маркетинговые исследования : учебное пособие / Ю.

В. Бельская. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2023. - 68 с. - ISBN 978-5-7782-4878-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2246532

2. Сяглова, Ю. В. Маркетинговые исследования и рыночная аналитика : учебник для вузов / Ю. В. Сяглова, Т. П. Маслевич, Н. Б. Сафронова. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2025. - 320 с. – ISBN 978-5-394-06177-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/222736

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».

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р).

8.4. Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru, свободный.

2. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo.gov.ru/ips, свободный.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/ свободный.

4. Официальный сайт Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) // Режим доступа: https://www.rst.gov.ru/portal/gost.

5. Сайт Министерства экономического развития РФ // Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/.

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

Материально-техническое обеспечение соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся.

Все помещения, кабинеты, аудитории, лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находящейся в исправном состоянии.

Аудитории (лекционные, семинарские, для самостоятельной работы) оснащены оборудованием и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер, доска и другие).

Требования к программному обеспечению:

Наименование программного обеспечения	Назначение
7-Zip	Архиватор с высокой степенью сжатия Свободная лицензия
Adobe Acrobat	Чтение, печать и рецензирование файлов PDF. Свободная лицензия
Adobe reader	Просмотр, печать и внесение аннотаций в документы PDF. Свободная лицензия
Draw.io	бесплатный онлайн-сервис для создания диаграмм, блок-схем и визуальных схем
Kaspersky Endpoint Security	Антивирусное ПО
ГАРАНТ	Справочно-правовая система
Консультант Плюс	Справочно-правовая система