

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 25.01.2022 г. (протокол № 123) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2022-2023 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) Лицензионного программного обеспечения:

- а) Операционная система – Microsoft Windows 10;
- б) Офисный пакет приложений – Microsoft Office 365;
- в) Локальная антивирусная программа – Dr.Web;
- г) программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа Adobe Acrobat DC.

2) Современных профессиональных баз данных и информационные справочные системы:

- а. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>;
- б. Реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации <http://fgosreestr.ru/>;
- в. Реестр профстандартов Минтруда РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/>
- г. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
- д. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>;
- е. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru.

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 26.01.2021 г. (протокол № 108) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2021-2022 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) Лицензионного программного обеспечения:

- а) Операционная система – Microsoft Windows 10;
- б) Офисный пакет приложений – Microsoft Office 365;
- в) Локальная антивирусная программа – Dr.Web;
- г) программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа Adobe Acrobat DC.
- д) Программный продукт – 1С: Университет ПРОФ

2) Современных профессиональных баз данных и информационные справочные системы:

- а. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>;
- б. Реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации <http://fgosreestr.ru/>;
- в. Реестр профстандартов Минтруда РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/>
- г. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
- д. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>;
- е. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru.

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 26.05.2020г. (протокол № 99) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2020-2021 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) *Лицензионного программного обеспечения:*

- а) Операционная система – Microsoft Windows 10;
- б) Офисный пакет приложений – Microsoft Office 365;
- в) Локальная антивирусная программа – Dr.Web;
- г) программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа Adobe Acrobat DC.

2) *Современных профессиональных баз данных и информационные справочные системы:*

- а. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>;
- б. Реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации <http://fgosreestr.ru/>;
- в. Реестр профстандартов Минтруда РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/>
- г. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
- д. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>;
- е. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru.

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 28.05.2019г. (протокол № 88) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2019-2020 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) *Лицензионного программного обеспечения:*

- а) Windows Professional, x64 Ed.;
- б) Microsoft Office 2016;
- в) Dr.Web Desktop Security Suite (Антивирус);
- д) Acrobat Reader DC.

2) *Современных профессиональных баз данных и информационные справочные системы:*

- а. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>;
- б. Реестр примерных основных программ Министерства образования и науки Российской Федерации <http://fgosreestr.ru/>;
- в. Реестр профстандартов Минтруда РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/>
- г. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
- д. Информационно-правовой портал «Гарант», интернет-версия <http://www.garant.ru/>;
- е. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru.

В соответствии с решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)» (далее - РГУФКСМиТ) от 28.05.2018г. (протокол № 77) обновлены пункты 6 подпунктов «г» рабочих программ дисциплин, пункты 8 программ практик, пункты 9 программ научных исследований, пункты 8 программ государственной итоговой аттестации основных образовательных программ (основных профессиональных образовательных программ), реализуемых в 2018-2019 учебном году В РГУФКСМиТ, в части:

1) *Лицензионного программного обеспечения:*

- а) Windows XP Professional, x64 Ed.;
- б) Microsoft Office 2003 Suites;
- в) Microsoft Visio Standard Russian Academic Open;
- д) Adobe Presenter Licensed 7.0 WIN AOO License MUL L-Presenter CPTL.

2) *Современных профессиональных баз данных:*

- а) портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>;
- б) [реестр примерных основных программ](http://fgosreestr.ru/) Министерства образования и науки Российской Федерации <http://fgosreestr.ru/>;
- в) Реестр профстандартов Минтруда РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/>.

3) *Информационно-справочных систем:*

- а) информационно-правовой портал Гарант.ру <http://www.garant.ru/>;
- б) справочной правовой системы КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/> .
- в) электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ».

Программа государственной итоговой аттестации и методические материалы основной образовательной программы используются для 2017 и 2018 годов набора.

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2018 г.

Москва – 2017 г.

Программа государственной итоговой
аттестации утверждена и
рекомендована Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Программа государственной итоговой аттестации обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Составитель:

Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук, доцент кафедры
Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО «РГУФКСМиТ»
(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

1. Цели и задачи прохождения государственной итоговой аттестации

Целью прохождения государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) является: обеспечение комплексной и качественной подготовки квалифицированных конкурентоспособных специалистов в области сервиса и туризма; формирование и развитие социально-личностных качеств обучающихся, таких как нравственность, толерантность, общекультурные навыки, способность к социальной адаптации, стремление к саморазвитию и

реализации творческого потенциала, целеустремленность, гражданская позиция, коммуникативность.

Для достижения цели прохождения ГИА служат следующие **задачи**:

1. Формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», позволяющих выпускнику успешно работать в области сервиса и туризма и быть конкурентоспособным на рынке труда.
2. Выпускник, освоивший основную образовательную программу высшего образования подготовки «бакалавр» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность», должен иметь знания и навыки, необходимые для решения задач, соответствующих его квалификации и позволяющие выпускнику успешно работать в сфере предоставления услуг гостиничной деятельности, обладать универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими социальной мобильности и успешности выпускника на рынке труда в соответствии с профилем подготовки.

2. Формы проведения ГИА и ее структурные особенности

- Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
- Защита выпускной квалификационной работы (далее – ВКР), включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты. Видом выпускной работы является бакалаврская работа.

3. Место ГИА в структуре ООП (ОПОП)

ГИА по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» в структуре ООП (ОПОП) относится к Базовой части разделу БЗ и делится на БЗ.Г – «Подготовка и сдача государственного экзамена» и БЗ.Д – «Подготовка и защита ВКР», является итоговой аттестацией обучающихся по итогам освоении ООП (ОПОП). Программа разработана на основе формируемых у обучающихся общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, освоение которых является требованием ФГОС ВО к выпускникам образовательной программы по направлению подготовки 48.03.03 «Гостиничное дело»

4. Перечень планируемых результатов освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты освоения ООП (ОПОП)

	наименование
1	2
	Общекультурные компетенции
ОК-1	Знать: - философские основы профессиональной деятельности; основные философские категории и проблемы человеческого бытия; - процессисторико-культурного развития человека и человечества; - всемирную и отечественную историю и культуру; - особенности национальных традиций; - движущие силы и закономерности исторического процесса; - место человека в историческом процессе; политическую организацию общества.
	Уметь: - анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; - системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; - определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; - уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; - анализировать многообразие культур и цивилизаций; - оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии.
	Владеть: - навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; - навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; - навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку; информацией о движущих силах исторического процесса; приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.
ОК-2	Знать: процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирную и отечественную историю и культуру; особенности национальных традиций, текстов; движущие силы и закономерности исторического процесса; место человека в историческом процессе; политическую организацию общества.
	Уметь: определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии.
	Владеть: навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности

	в культурно-исторической парадигме; навыками бережного отношения к культурному наследию и человеку; информацией о движущих силах исторического процесса; приемами анализа сложных социальных проблем в контексте событий мировой истории и современного социума.
ОК-3	Знать: - базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов; - знать основные виды финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; - условия функционирования национальной экономики, понятия и факторы экономического роста; - знать основы российской налоговой системы.
	Уметь: - анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, - оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; - решать типичные задачи, связанные с профессиональным и личным финансовым планированием; - искать и собирать финансовую и экономическую информацию.
	Владеть: - методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике
ОК-4	Знать: систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.
	Уметь: оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций
	Владеть: навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности.
ОК-5	Знать: - систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность; - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка: - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.
	Уметь: - создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.
	Владеть:

	- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности - культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.
ОК-6	Знать: - структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; - основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.
	Уметь: - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.
	Владеть: - способностями к конструктивной критике и самокритике. - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.
ОК-7	Знать: - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура); - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития;
	Уметь: - анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); - анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.
	Владеть: навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.
ОК-8	Знать: -основные методы физического воспитания и укрепления здоровья. -принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний
	Уметь: - поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; - регулярно следовать в повседневности здоровому образу жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих.
	Владеть: - навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа

	жизни.
	Знать: - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - методы транспортировки пораженных и больных; знать основы ухода за больным.
ОК-9	Уметь: - использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности
	Владеть: - навыками разработки и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности в процессе трудовой деятельности.
	Знать: - философские основы профессиональной деятельности; основные философские категории и проблемы человеческого бытия; - процесс историко-культурного развития человека и человечества; - всемирную и отечественную историю и культуру; - особенности национальных традиций; - движущие силы и закономерности исторического процесса; - место человека в историческом процессе; политическую организацию общества.
	Общепрофессиональные компетенции
ОПК-1	Знать: - современные информационно – коммуникационные технологии; - основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; - современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; - основные требования к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных.
	Уметь: - применить современное офисное программное обеспечение в профессиональной деятельности; работать с традиционными носителями информации; - осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии; - создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет; - оперативно работать с информацией. - использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
	Владеть: - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; - технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет; - технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов.

	-решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; - использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.
ОПК-2	Знать: - методы и стили управления; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, - способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности
	Уметь: -организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, - координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки - давать оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы
	Владеть: - навыками организовывать работу исполнителей, -принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -применять технологии профессионального развития и совершенствования, -распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей, - координации работы функциональных подразделений гостиницы, -оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы
ОПК-3	Знать: - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере.
	Уметь: -составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; - применения на практике правовых и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
	Владеть: - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность
	Профессиональные компетенции
ПК-3	Знать: - теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития

	отрасли и систему основных экономических показателей рынка гостиничных услуг; -теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; - основы планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; - основные категории теории управления и теории принятия управленческих решений.
	Уметь: - производить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением методов финансового и экономического анализа ; - планировать и калькулировать себестоимость услуг, предоставляемых гостиничным предприятием; - анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; .- обосновать управленческое решение, на основе анализа финансово-экономических показателей
	Владеть: - приемами сбора информации и анализа экономических показателей, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия - навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии, - методом калькуляции цены гостиничного продукта, с ориентацией на потребителя
ПК-4	Знать: - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность, - основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -основы технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения,
	Уметь: -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -организовывать работу функциональных служб гостиниц; -анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя и делать соответствующие выводы, -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания на предприятии размещения;
	Владеть: -навыками анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителя, -навыками организации работы функциональных служб гостиниц; - навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; - навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения;
ПК-5	Знать: -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других

	средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ.
	Уметь: -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
	Владеть: -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.
ПК-6	Знать: - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений -технологию формированию гостиничного продукта; -формы и методы выявления потребностей потребителя
	Уметь: -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт;
	Владеть: -навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - навыками выявления потребностей потребителя, -навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; -навыками формирования гостиничного продукта.
ПК-7	Знать: -теоретические основы гостиничной деятельности; -нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями

	Уметь: -выявлять потребности потребителей, - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;
	Владеть: - навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации, регламентации и контроля процессов обслуживания, - навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителями
ПК-8	Знать: -правовые и нормативные документы , регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей
	Уметь: -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей
	Владеть: - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей
ПК-9	Знать: - принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; - методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов
	Уметь: - применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line); - проводить оценку глубины бронирования номерного фонда

	Владеть: - навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть
ПК-10	Знать: - технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; - методы и принципы применения инновационных технологий в материально-технической и информационной базе гостиничного предприятия
	Уметь: - проводить мониторинг гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения; - проектировать новые формы обслуживания потребителей
	Владеть: - навыками исследования и оценки эффективности инноваций в гостиничной индустрии; - навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса
ПК-11	Знать: - инновационные технологии и информационные ресурсы и системы; средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности
	Уметь: - применять методы сбора и обработки практического материала, обеспечивающего репрезентативность информации и достоверность выводов; - оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; - использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности
	Владеть: - навыками разработки научно-практических предложений по решению поставленной научно-практической проблемы; - навыками ставить цели и задачи организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения; - навыками адаптации инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения
ПК-15	Знать: - классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя); - организацию процесса предоставления широкого спектра услуг предприятиями гостиничной деятельности (гостиницы и другие средства размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты общественного питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта
	Уметь: - применять инновационные технологии в формировании, продвижении и

	реализации гостиничного продукта, включающего основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги; - творчески мыслить, самостоятельно выполнять исследовательские работы в сфере гостиничного сервиса
	Владеть: - спецификой инновационных технологий продаж в сфере гостеприимства; - навыками обслуживания разных типов клиентов гостиничного сервиса в соответствии с запросами, потребностями и ключевыми ценностями потребителей
ПК-16	Знать: -особенности потребителей гостиничного продукта, запросы, потребности и ключевые ценности; - особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя;
	Уметь: -разрабатывать гостиничный продукт, включающий основные, дополнительные и сопутствующие гостиничные услуги; - совершенствовать технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта
	Владеть: - спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; - современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства

5. Объем и продолжительность ГИА.

Общий объем ГИА составляет 6 **зачетных единиц**, продолжительность - 4 **недель, академических часов** (в соответствии с учебным планом) - 216, **формы обучения** очная и заочная.

6. Программа государственного экзамена

К государственной итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план или индивидуальный учебный план по осваиваемой ООП (ОПОП).

Государственный экзамен проводится по одной или нескольким дисциплинам или модулям ООП (ОПОП), результаты освоения которых имеют определяющее значение для профессиональной деятельности выпускников.

Успешное прохождение государственной итоговой аттестации является основанием для выдачи обучающемуся документа о высшем образовании и о квалификации образца, установленного Министерством образования и науки Российской Федерации.

6.1. *Форма проведения государственного экзамена в соответствии с содержанием ГИА*

Государственный экзамен проводится устно с обязательным составлением письменных тезисов ответов на специально подготовленных для этого бланках. Экзамен проводится по билетам, которые включают три теоретических вопроса.

Для проведения государственной итоговой аттестации создается государственная экзаменационная комиссия (далее – комиссия). Комиссия действует в течение календарного года.

Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Обучающимся предоставляется возможность подготовки ответа на вопросы билета. После ответа председатель государственной экзаменационной комиссии предлагает ее членам задать обучающемуся дополнительные вопросы в рамках тематики вопросов в билете. Если обучающийся затрудняется при ответе на дополнительные вопросы, члены комиссии могут задать вопросы в рамках тематики программы государственного экзамена.

Ответы оцениваются каждым членом комиссии, а итоговая оценка по пятибалльной системе выставляется в результате закрытого обсуждения. Решения комиссий принимаются простым большинством голосов членов комиссий, участвующих в заседании. При равном числе голосов председательствующий обладает правом решающего голоса. Результаты государственного аттестационного испытания, объявляются в день его проведения.

Каждый обучающийся имеет право ознакомиться с результатами оценки своей работы.

6.2. *Перечень вопросов, выносимых на государственный экзамен*

Вопросы:

1. Возникновение и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии.
2. Ресторанный бизнес в России: история развития.
3. Организационная структура и функции гостиничного предприятия.
4. Проектирование номеров в гостиницах.
5. Ресторанные сети. Особенности формирования и функционирования.
6. Управление гостиничным предприятием.
7. Сервисная деятельность.
8. Формы и методы обслуживания. Виды, назначение, профессиональные требования.
9. Стандарты обслуживания на предприятиях гостеприимства.
10. Правовое регулирование в сервисной деятельности.
11. Классификация кулинарной продукции.
12. Административная служба в гостинице.
13. Услуга в индустрии гостеприимства.
14. Технология подготовительных работ для проведения повседневного обслуживания.
15. Служба приёма и размещения в гостинице.

16. Основные методы предоставления услуг питания и формы обслуживания.
17. Организация и технология дипломатических приемов.
18. Виды дипломатических приемов.
19. Организация службы бронирования в гостинице.
20. Требования к персоналу в гостинице.
21. Формы управления гостиничными предприятиями.
22. Служба питания и напитков в гостинице.
23. Проектирование предприятий общественного питания в гостиницах.
24. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства.
25. Административно-хозяйственная служба гостиницы.
26. Характеристика сырья и подготовка к производству для изготовления мучных кулинарных и кондитерских изделий.
27. Особенности управления персоналом в гостинице.
28. Организация кейтерингового обслуживания.
29. Национальная система стандартизации в туристской индустрии.
30. Управление качеством гостиничных услуг.
31. Анимация в гостинице.
32. Классификация оборудования предприятий общественного питания.
33. Организация и технологии работы транспортной службы в гостинице.
34. Служба безопасности в гостинице.
35. Классификация процессов, формирующих качество продукции общественного питания.
36. Существующие принципы и теории питания.
37. Инженерно-техническая служба в гостинице.
38. Требования к средствам размещения различных категорий.
39. Классификация категорий персонала.
40. Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу предприятия общественного питания.
41. Характеристика гостиничных услуг.
42. Экспертная оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения.
43. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню.
44. Организация и технологии работы службы приема и размещения в гостинице.
45. Коммуникативная компетентность персонала гостиничной индустрии.
46. Рынок гостиничных услуг.
47. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
48. Классификация столовой посуды.
49. Виды материалов для столовой посуды. Правила ухода за столовой посудой.
50. Ценообразование гостиничного продукта.
51. Организация питания туристов на различных видах транспорта.
52. Качество услуг в гостинице.
53. Особенности организации питания детей, школьников.
54. Порядок регистрации документов и учет российских и иностранных граждан в гостиницах.
55. Корпоративная культура гостиничного предприятия.
56. Организация и технологии выставочных мероприятий в гостинице.

57. Тарифы и скидки в гостинице.
58. Классификация услуг предприятий общественного питания. Характеристики услуг питания.
59. Рекламная деятельность в гостиницах.
60. Организация и технологии работы сервисной службы в гостинице.
61. Существующие принципы и теории питания.
62. Возникновение и развитие мировой и отечественной гостиничной индустрии.
63. Классификация категорий персонала. Требования, предъявляемые к персоналу гостиничного предприятия.
64. Виды завтраков на предприятиях питания в гостиничных комплексах.
65. Международные классификации средств размещения.
66. Технологии работы административно-хозяйственной службы в гостинице.
67. Характеристика технологического процесса приготовления блюд из натурального рубленого мяса и котлетной массы.
68. Классификация гостиничных номеров.
69. Характеристика технологического процесса приготовления блюд из тушеных, запеченных и фаршированных овощей.
70. Организация детско-юношеского отдыха.
71. Нормативно-правовое регулирование гостиничного бизнеса в Российской Федерации.
72. Технологии деятельности службы маркетинга и продаж в гостинице.
73. Виды банкетов, их характеристика и правила проведения.
74. Международные гостиничные компании и объединения.
75. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице.
76. Технологический процесс механической обработки рыбы и нерыбного водного сырья.
77. Понятие и содержание туристской деятельности.
78. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.
79. Современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса.
80. Туристский рынок.
81. Проектирование средства размещения.
82. Технологический процесс механической кулинарной обработки птицы.
83. Деятельность туроператоров и турагентов.
84. Организация и технологии работы фитнес-центра в гостинице.
85. Факторы, определяющие условия труда работников предприятий общественного питания.
86. Турагентская деятельность.
87. Организация досуговой деятельности в индустрии гостеприимства.
88. Классификация. Ассортимент. Значение овощных блюд в питании.
89. Особенности въездного туроперейтинга в Российской Федерации.
90. Проектирование гостиничной индустрии.
91. Требования, предъявляемые к санитарному состоянию помещений предприятий общественного питания.
92. Особенности туроперейтинга внутреннего туризма.
93. Организация рационального питания в санаторно-курортных комплексах.

94. Особенности обслуживания лиц с ограниченными возможностями в гостиницах.
95. Туристские формальности.
96. Объёмно-планировочные решения в проектировании зданий гостиниц.
97. Технологический процесс механической кулинарной обработки мяса, основные операции.
98. Основы страхования в туризме.
99. Характеристика гостиничных услуг.
100. Системы управления ресторанами.

6.3. *Рекомендации обучающимся по подготовке к государственному экзамену*

При подготовке к государственному экзамену обучающийся знакомится с перечнем вопросов, вынесенных на государственный экзамен и списком рекомендуемой литературы. Для успешной сдачи государственного экзамена обучающийся должен посетить предэкзаменационную консультацию, которая проводится по вопросам, включенным в программу государственного экзамена.

Обучающемуся на экзамене предоставляется ручка, листы бумаги, калькулятор. Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Государственный экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием государственной итоговой аттестации. На экзамене обучающиеся получают экзаменационный билет, включающий 3 вопроса.

Устный ответ заслушивается государственной экзаменационной комиссией. В зависимости от полноты и глубины ответа на поставленные вопросы, членами государственной экзаменационной комиссии могут быть заданы дополнительные вопросы.

После заслушивания ответов на вопросы экзаменационных билетов всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки. Результаты государственного аттестационного испытания объявляются в день его проведения всей группе после окончания экзамена.

6.4. *Критерии оценки результатов сдачи государственного экзамена*

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка знаний обучающихся производится по следующим критериям:

оценка «**отлично**» ставится при прочном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей

национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения

комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы

функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных

требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «хорошо» ставится при неполном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа

жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;

анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать

современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «удовлетворительно» ставится при наличии отрывочных:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и

методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для

обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные

понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «**неудовлетворительно**» ставится при отсутствии:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения

человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно

анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей;

применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение

научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

6.5. *Перечень рекомендуемой литературы для подготовки к государственному экзамену и его информационное обеспечение*

а) Основная литература:

1. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
3. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
4. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
5. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
6. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
7. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

б)Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм":

- рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). –Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
 4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
 5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
 6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
 7. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

6.6 Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе, ГИА

Общесистемные программные средства		
1.	Microsoft Windows	Семейство операционных систем. Предназначены для решения общетехнологических задач. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796.
Прикладные программные средства		
2.	Microsoft Office Standard, Microsoft Office Pro	Семейство офисных систем. Предназначены для автоматизации и информационного обеспечения образовательной, научной, административной, управленческой или иной практической деятельности Университета. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года

	-Microsoft Word -Microsoft Excel -Microsoft PowerPoint -Microsoft Outlook	№ 796 в составе: Редактор текстовый, Редактор табличный, Редактор деловой графики и презентаций Почтовая программа, организатор, планировщик задач.
3.	Adobe Acrobat DC	Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа (.pdf). Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
4.	WinRAR (WinZip)	Архиватор файлов. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
5.	Dr.Web	Локальная антивирусная программа. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
6.	Microsoft Office Access	Система управления базой данных. Устанавливается по мере необходимости использования в образовательном процессе.
7.	Microsoft Visio	Система обработки деловой графики, организационных схем. Устанавливается по мере необходимости.
8.	Microsoft Project	Система управления проектами работ. Устанавливается по мере необходимости.

7. Программа процедуры защиты выпускной квалификационной работы в соответствии с содержанием ГИА

Защита ВКР проводится на заседании ГИА. Обучающимся и лицам, привлекаемым к ГИА, во время проведения государственных аттестационных испытаний запрещается иметь при себе и использовать средства связи.

Защита начинается с представления обучающегося, далее он делает доклад по теме бакалаврской работы. В своем докладе обучающийся раскрывает актуальность выбранной темы, основную цель и обусловленные ею конкретные задачи, освещает научную новизну результатов исследования, обосновывает положения, выносимые на защиту и их практическое использование. Научно-практическую значимость исследования обучающийся подтверждает полученными результатами. Во время доклада автор использует специально подготовленные иллюстративные материалы в виде презентаций и раздаточного материала для членов комиссии. По окончании доклада выпускнику задают вопросы председатель, члены комиссии.

Выпускнику разрешается пользоваться своей работой. По докладу и ответам на вопросы члены комиссии судят о широте кругозора обучающегося, его эрудиции, умении публично выступать и аргументировано отстаивать свою точку зрения при ответах на вопросы.

Результаты защиты ВКР оцениваются по всей совокупности имеющихся данных, в том числе: по содержанию ВКР; по оформлению ВКР; содержанию доклада выпускника; по ответам выпускника на вопросы при защите ВКР;

После выступления всех обучающихся группы, комиссия принимает решение и выставляет отметки. Результаты защиты ВКР объявляются в тот же день.

7.1. *Перечень тем выпускных квалификационных работ*

1. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
2. Внедрение современных автоматизированных систем управления на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
3. Зарубежные системы составления рейтинга отелей и предложения по их адаптации к отечественным гостиницам (на примере конкретной гостиницы).
4. Использование аутсорсинга в гостиницах в контексте повышения качества обслуживания (на примере гостиницы).
5. Механизмы увеличения наполняемости объектов гостеприимства в период после проведения спортивно-массовых мероприятий (на примере конкретной гостиницы).
6. Организация обслуживания гостей гостиничных предприятий и ее совершенствование (на примере конкретного предприятия).
7. Организация обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в коллективных средствах размещения (на примере конкретной гостиницы).
8. Основные направления повышения конкурентоспособности гостиничных предприятий (на примере конкретной гостиницы).
9. Особенности гостиничного дела в курортной отрасли (на примере гостиниц г. Сочи).
10. Особенности обслуживания иностранных граждан в сфере гостиничного сервиса (культурно-национальный, психологический, правовой и другие аспекты) (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы развития хостелов и иных бюджетных средств размещения в Москве и способы их решения (на примере конкретного средства размещения)
12. Проектирование гостиничной деятельности в рамках подготовки к чемпионату мира по футболу FIFA 2018.
13. Проектная деятельность в разработке гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей (на примере конкретной гостиницы).

14. Разработка бизнес-плана создания туристического (гостиничного) предприятия (организации).
15. Разработка и оптимизация ассортимента сервисных услуг на предприятии гостиничного бизнеса (на примере...)
16. Разработка и проектирование инновационного гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
17. Разработка и реализация механизмов продвижения российских гостиниц и иных средств размещения на зарубежном рынке (на примере конкретного объекта размещения).
18. Разработка и совершенствование программы лояльности клиентов в гостиничном секторе (на примере конкретной гостиницы).
19. Разработка и формирование конкурентных преимуществ предприятия гостиничного бизнеса (на примере...)
20. Разработка комплекса мероприятий по повышению качества обслуживания в структуре службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
21. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию технологии обслуживания VIP-гостей (на примере конкретной гостиницы).
22. Разработка комплекса мероприятий по повышению эффективности работы инженерно-технических служб гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
23. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных клиентов гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
24. Разработка мер по повышению конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса (на примере...)
25. Разработка мер по стимулированию сбыта продукции и услуг на предприятии гостиничного бизнеса (на примере...)
26. Разработка мероприятий по совершенствованию деятельности малых отелей (на примере малой гостиницы).
27. Разработка мероприятий по совершенствованию компетенций персонала гостиничного предприятия (на примере гостиницы).
28. Разработка методических рекомендаций по управлению доходами гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
29. Разработка методов контроля и пути повышения качества продукции предприятий гостиничного бизнеса (на примере...)
30. Разработка методов мотивации и стимулирования труда на предприятии гостиничного бизнеса (на примере...)
31. Разработка программы совершенствования деятельности службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) (на примере конкретной гостиницы).
32. Разработка рекламной кампании на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
33. Разработка рекомендаций по организации и развитию коммуникационных отношений с целевыми аудиториями в гостиничном сервисе (на примере конкретной гостиницы).

34. Разработка рекомендаций по совершенствованию направлений позиционирования гостиничного продукта для гостиничных предприятий.
35. Разработка рекомендаций по совершенствованию методов обслуживания гостей и показателей качества обслуживания на гостиничных (ресторанных) предприятиях (на примере конкретной гостиницы).
36. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации и управления материальными ресурсами в гостиничном бизнесе (на примере конкретной гостиницы).
37. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации обслуживания гостей в гостиничных (ресторанных) предприятиях (на примере конкретной гостиницы).
38. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы конкретной службы в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
39. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-структуры ресторанный комплекс (на примере конкретной гостиницы).
40. Разработка рекомендаций по совершенствованию организационно-управленческой структуры в гостинице (на примере конкретной гостиницы) в целях повышения уровня сервиса.
41. Разработка рекомендаций по управлению материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
42. Рынок гостиничных услуг Российской Федерации (региона) и тенденции его развития в контексте социально – экономических условий.
43. Совершенствование организации и форм обеспечения безопасности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
44. Совершенствование и оптимизация системы обслуживания на предприятии гостиничного бизнеса (на примере...)
45. Совершенствование коммуникационных технологий работы администратора гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
46. Совершенствование корпоративной культуры на гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы).
47. Совершенствование малых форм предпринимательства в организации питания: отечественный и зарубежный опыт (на примере
48. Совершенствование методов конкурентоспособности товаров и услуг предприятия гостиничного бизнеса (на примере...)
49. Совершенствование методов управления инновационными процессами на предприятии гостиничного бизнеса (на примере...)
50. Совершенствование методов управления персоналом на предприятии гостиничного бизнеса (на примере...)
51. Совершенствование методов управления профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного бизнеса (на примере...)
52. Совершенствование обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса (на примере...)

53. Совершенствование организации производства и реализации дополнительных услуг на предприятии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
54. Совершенствование организации службы питания в гостиничном комплексе (на примере конкретной гостиницы).
55. Совершенствование системы стандартов обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
56. Совершенствование системы управления взаимоотношениями с клиентами гостиничных предприятий и оценка ее эффективности (на примере конкретной гостиницы).
57. Совершенствование системы управления персоналом в гостиничном хозяйстве (на примере конкретной гостиницы).
58. Совершенствование структуры управления гостиничных комплексов (на примере...)
59. Современные тенденции развития технологии продаж в индустрии гостеприимства и разработка мер по их адаптации в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
60. Современные формы и методы обслуживания гостей (на примере конкретной гостиницы).
61. Специфика работы конгресс-отелей: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
62. Формирование фирменного стиля гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
63. Франчайзинг в индустрии гостеприимства: проблемы и перспективы развития (на примере конкретной гостиницы).
64. Экскурсионная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
65. Разработка антикризисных мероприятий для гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
66. Внедрение компьютерных систем бронирования в индустрии гостеприимства.
67. Внедрение новых форм организации детского обслуживания в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
68. Зарубежный опыт применения информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
69. Исследование актуального состояния ресторанного рынка Москвы (Подмосковья, регионов) с учетом современных требований к развитию данной отрасли города и сопоставимых международных аналогов.
70. Маркетинговое обоснование проекта предприятия питания в конкретном регионе.
71. Оценка организации работы конкретной службы в гостинице и пути ее совершенствования (на примере конкретной гостиницы).
72. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг предприятия питания (на примере конкретного предприятия).

73. Оценка конкурентоспособности и формирования конкурентных преимуществ услуг гостиничного предприятия (на примере конкретного предприятия)
74. Поощрительные программы как средство продвижения гостиничного продукта (на примере конкретной гостиницы).
75. Разработка маркетинговой стратегии предприятий гостиничного сектора.
76. Разработка мероприятий по повышению эффективности систем обеспечения безопасности в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
77. Разработка методов и способов формирования и продвижения гостиничного продукта (на примере конкретного гостиничного комплекса).
78. Разработка программы «Тайный гость» (на примере конкретной гостиницы).
79. Разработка рекламной кампании для конкретного предприятия индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия).
80. Разработка программ лояльности клиентов гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
81. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания VIP клиентов гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
82. Разработка программ мотивации персонала в предприятиях индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы).
83. Разработка рекомендаций по совершенствованию управления качеством обслуживания в гостиницах (на примере конкретной гостиницы).
84. Разработка сувенирной продукции для гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы).
85. Разработка и реализация механизмов продвижения российских гостиниц и иных средств размещения на зарубежном рынке (на примере конкретного объекта размещения).
86. Разработка мероприятий по формированию фирменного стиля гостиницы (на примере конкретной гостиницы).
87. Разработка программ питания туристов (на примере конкретного тура, региона, вида туризма).
88. Разработка программ питания туристов с учетом их национального, возрастного и религиозного состава.
89. Разработка рекомендаций по применению клиентоориентированного подхода на предприятиях питания (на примере конкретного предприятия).
90. Разработка рекомендаций по применению клиентоориентированного подхода в гостинице (на примере конкретного гостиничного предприятия).
91. Реконструкция бара (класс, количество мест и место нахождения предприятия).
92. Реконструкция предприятия быстрого обслуживания (количество мест и место нахождения предприятия).

93.Реконструкция ресторана (класс, количество мест и место нахождения предприятия).

7.2. Требования к выпускным квалификационным работам и порядку их выполнения, порядку его подготовки и представления

ВКР должна отвечать следующим требованиям:

- носить научный характер, по утвержденной теме ВКР;
- отражать наличие умений самостоятельно собирать, систематизировать материалы и анализировать сложившуюся ситуацию (проблему) в практике или в данной сфере деятельности;
- свидетельствовать о добросовестном использовании данных отчетности и опубликованных материалов отечественных и зарубежных авторов;
- иметь четкую структуру, завершенность и отвечать требованиям логичного, последовательного изложения материала, обоснованности сделанных выводов и предложений;
- положения, выводы и рекомендации ВКР должны опираться на новейшие статистические данные, действующие нормативные акты, достижения науки и результаты практики, иметь, при необходимости, расчетно-аналитическую часть и др.;
- содержать теоретические положения, самостоятельные выводы;
- иметь достоверные цитируемые источники, в соответствии с указанными ссылками.

ВКР представляет собой законченную разработку актуальной экономической проблемы и должна обязательно включать в себя как теоретическую часть, где обучающийся должен продемонстрировать знания основ экономической теории по разрабатываемой проблеме, так и практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать для решения поставленных в работе задач методов, изученных ранее научных дисциплин (модулей).

Бакалаврская работа выполняется под руководством научного руководителя. Для работ, выполненных на стыке научных направлений, могут привлекаться научные консультанты.

Выпускная квалификационная работа выполняется каждым обучающимся в отдельности. Однако, в случае, если работа отличается комплексностью и значительной трудоемкостью, допускается ее выполнение несколькими обучающимися. В этом случае в задании и в формулировке темы должно быть четко указано, какая ее часть закреплена за каждым обучающимся.

Тексты ВКР размещаются в электронно-библиотечной системе РГУФКСМиТ и проверяются на объём заимствования. Порядок проверки на объём заимствования, в том числе содержательного, выявления неправомерных заимствований устанавливается соответствующими локальными нормативными актами РГУФКСМиТ.

Текст ВКР в формате Adobe Reader после успешного прохождения ее защиты размещается в электронно-библиотечной системе РГУФКСМиТ. Для размещения в электронно-библиотечной системе Университета ВКР в электронном формате Adobe Reader (PDF), записанные на CD-диск (CD-R, CD-RW), передаются сотрудниками соответствующего института на основании акта приема-передачи сотрудникам центральной отраслевой библиотеки по физической культуре и спорту РГУФКСМиТ в течение двух месяцев после прохождения успешной защиты ВКР.

Дополнительные требования к ВКР отражены в *Методических материалах для обучающихся по подготовке и процедуре проведения ГИА*.

7.3. Критерии оценки результатов защиты выпускных квалификационных

Результаты каждого государственного аттестационного испытания определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно". Оценки "отлично", "хорошо", "удовлетворительно" означают успешное прохождение государственного аттестационного испытания.

Оценка знаний обучающихся производится по следующим критериям:

оценка **«отлично» ставится при** прочном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи,

взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль

цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в

гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «хорошо» ставится при неполном усвоении:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-

технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы

защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также

иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка «удовлетворительно» ставится при наличии отрывочных:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов;

магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления;

уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис

розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного

продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

оценка **«неудовлетворительно»** ставится при отсутствии:

- **знаний и понятий** в области философских знаний; философских основ профессиональной деятельности; основных философских категорий и проблем человеческого бытия; процессисторико-культурного развития человека и человечества; всемирной и отечественной истории и культуры; особенностей национальных традиций; движущих сил и закономерностей исторического процесса; места человека в историческом процессе; политической организации общества; базовых экономических понятий, объективных основ функционирования экономики и поведения экономических агентов; знаний основных видов финансовых институтов и финансовых инструментов, основы функционирования финансовых рынков; условий функционирования национальной экономики, понятий и факторов экономического роста; основ российской налоговой системы; системы отечественного законодательства; основных положений международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмов применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики; специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразных языковых средствах для обеспечения логической связности письменного и устного текста; структуру общества как сложной системы; особенностей влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; путей и средств профессионального самосовершенствования: профессиональных форумов, конференций, семинаров, тренингов; магистратуры, аспирантуры); системы категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; основных методов физического воспитания и укрепления здоровья; принципов здорового образа жизни и профилактики заболеваний; методов и приемов самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации; современного состояния уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; основных требований к информационной безопасности, в том числе защиты коммерческой тайны; методов координации работы функциональных подразделений гостиницы, способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности; основ стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; теоретических основ бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; основ планирования и бюджетирования деятельности гостиничного предприятия; основных категорий теории управления и теории принятия управленческих решений; основ технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; организацию и технологию

проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. технологию формированию гостиничного продукта; форм и методов выявления потребностей потребителя; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; принципы и методы сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности; методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов; технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; инновационных технологий и информационных ресурсов и систем; средств обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности; классификацию целевой аудитории (потребителей гостиничного продукта), запросы, потребности и ключевые ценности потребителя (гендерные, национальные, религиозные, психотипные особенности потребителя; особенности предоставления услуг в гостиницах, других средствах размещения, объектах санаторно-курортной деятельности и отдыха, объектах общественного питания, досуга и других объектах, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта, в соответствии с требованиями потребителя.

- **умений**, заключающихся в анализе анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы; системно анализировать и выбирать социально-психологические концепции; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; определять ценность того или иного исторического или культурного факта или явления; уметь соотносить факты и явления с исторической эпохой и принадлежностью к культурной традиции; проявлять и транслировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям; анализировать многообразие культур и цивилизаций; оценивать роль цивилизаций в их взаимодействии; анализировать финансовую и экономическую информацию, необходимую для принятия обоснованных решений в профессиональной сфере, оценивать процентные, кредитные, курсовые, рыночные, операционные, общеэкономические, политические риски неблагоприятных экономических и политических событий для профессиональных проектов; оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах; свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет; выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной

коммуникации с учетом ее специфики; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности; использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала; методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия; организовывать работу функциональных служб гостиниц; контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения; осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; применять теоретические и практические знания технологии продаж номерного фонда (туроператорам, через посредников, прямое бронирование, сервис розничного бронирования в т.ч. on-line; проектировать новые формы обслуживания потребителей; оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности; применять инновационные технологии в формировании, продвижении и реализации гостиничного продукта.

- **владений** технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний; навыками работы с основными философскими категориями; технологиями приобретения, использования и обновления философских знаний для анализа предметно-практической деятельности; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике

- навыками исторического, историко-типологического, сравнительно-типологического анализа для определения места профессиональной деятельности в культурно-исторической парадигме; методами финансового планирования профессиональной деятельности, использования экономических знаний в профессиональной практике; иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов; умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях; навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-

культурных, психологических, профессиональных знаний; навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни; основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; координации работы функциональных подразделений гостиницы; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; навыками расчета и анализа затрат деятельности предприятия гостиничной индустрии; навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; навыками формирования гостиничного продукта; организацией технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей; навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть; навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса; спецификой постановки целей и задач при разработке гостиничного продукта; современными методами и способами продаж и продвижения гостиничного продукта в сфере гостеприимства.

8. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– программное обеспечение ГИА:

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Информационно-правовое обеспечение – Гарант.

– современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (для ООП (ОПОП) подготовки высшей квалификации - в том числе международным реферативным базам данных научных изданий):

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

9. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения ГИА

1. Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.
2. Учебные аудитории для проведения государственной итоговой аттестации, групповых предэкзаменационных консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.
3. Калькуляторы, ручки, бумага.

10. Порядок проведения государственной итоговой аттестации для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для выпускников из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья ГИА проводится образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее - индивидуальные особенности).

При проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

1) проведение ГИА для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с выпускниками, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для выпускников при прохождении ГИА;

2) присутствие в аудитории ассистента, оказывающего выпускникам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами государственной экзаменационной комиссии);

3) пользование необходимыми выпускникам техническими средствами при прохождении ГИА с учетом их индивидуальных особенностей;

4) обеспечение возможности беспрепятственного доступа выпускников в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Дополнительно при проведении ГИА обеспечивается соблюдение следующих требований в зависимости от категорий выпускников с ограниченными возможностями здоровья:

а) для слепых:

– задания для выполнения, а также инструкция о порядке ГИА оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, или зачитываются ассистентом;

– письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, или надиктовываются ассистенту;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

- б) для слабовидящих:

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- выпускникам для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения ГИА оформляются увеличенным шрифтом;

- в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию государственный экзамен может проводиться в письменной форме;

- д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию государственный экзамен может проводиться в устной форме.

Выпускники или родители (законные представители) несовершеннолетних выпускников не позднее чем за 3 месяца до начала ГИА, подают письменное заявление о необходимости создания для них специальных условий при проведении ГИА. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей.

При реализации ООП (ОПОП) высшего образования по письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом государственного аттестационного испытания может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи государственного экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы / представлении научного доклада об основных результатах подготовленной научно-квалификационной работы (диссертации) - не более чем на 15 минут.

11. Методические материалы для обучающихся по подготовке и процедуре проведения ГИА (Приложение к программе ГИА).

**Методические материалы для обучающихся по подготовке и
процедуре проведения ГИА**

Государственный экзамен:

Образец содержания билета при сдаче государственного экзамена:

Билет № 1

1. Теоретический вопрос
2. Теоретический вопрос
3. Теоретический вопрос

Выпускная квалификационная работа:

Для руководства процессом подготовки и написания ВКР назначается научный руководитель.

Научный руководитель:

- оказывает помощь в выборе темы выпускной квалификационной работы;
- формирует задание на подготовку бакалаврской работы;
- оказывает помощь в разработке индивидуального графика работы на весь период выполнения выпускной квалификационной работы;
- помогает в составлении рабочего плана ВКР, подборе литературных источников и информации, необходимых для выполнения работы;
- проводит консультации, оказывает необходимую методическую помощь;
- проверяет выполнение работы и ее частей;
- оказывает помощь в подготовке презентации и доклада выпускной квалификационной работы для ее защиты.

После окончательного выбора темы обучающийся вместе с научным руководителем составляет план подготовки работы и получает от руководителя задание к выполнению выпускной квалификационной работы. В плане намечаются конкретные мероприятия и поэтапные сроки выполнения отдельных частей работы. Составленный план является рабочим вариантом содержания выпускной квалификационной работы с реферативным раскрытием его частей и разделов.

После получения задания на подготовку выпускной квалификационной работы обучающийся должен приступить к непосредственной работе над ней. Нужно помнить, что подготовка ВКР является научным исследованием, требующим определенного времени.

Контроль хода выполнения работ, предусмотренных заданием, осуществляется в процессе проведения индивидуальных консультаций.

Научный руководитель регулярно заслушивает доклады о выполненных работах. Так же руководитель оказывает необходимую методическую помощь.

Научный руководитель проверяет качество работы и степень самостоятельности обучающегося при выполнении работы, его личный вклад в обоснование выводов и предложений, соблюдение графика выполнения выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа должна отвечать следующим требованиям:

- авторская самостоятельность;
- полнота исследования;
- внутренняя логическая связь, последовательность изложения;
- грамотное изложение на русском литературном языке;
- высокий теоретический уровень.

Работа оформляется в виде текста, выполненного с применением компьютерных технологий с приложениями, графиками, таблицами, формулами, чертежами, схемами и расчетами, списком использованной литературы.

Рекомендуемый объем бакалаврской работы - от 50 до 75 страниц печатного текста без приложений.

Обучающийся должен начать работу над темой с внимательного изучения современных научных разработок в тематической области проводимого исследования, установить степень проработанности темы, найти возможные различные точки зрения российских и зарубежных специалистов по изучаемым вопросам.

В последующем из таких фрагментов формируется конспект будущей работы, представляющий собой логическое и краткое изложение своими словами обработанного материала.

При изучении литературы необходимо выявить дискуссионные вопросы по изучаемой теме. При этом следует привести высказывания ряда авторов, стоящих на разных научных позициях, дать сравнительную, критическую оценку их точек зрения и представить собственное суждение по данному вопросу, обязательно его обосновать в работе. Оно может быть выражено в форме согласия с научными взглядами одного из авторов (или группы авторов) и аргументировано научными доводами, положениями. Собственное суждение может представлять и совершенно иную новую научную позицию выпускника, имеющую веские теоретические доказательства и логические рассуждения из сравнительной оценки различных взглядов ученых. Изложение научных позиций, суждений по изучаемой теме других исследователей и формирование собственного взгляда свидетельствуют о глубине проработки теоретического материала, творческом подходе к разрабатываемой выпускной квалификационной работе и повышают ее качество и ценность.

Выпускная квалификационная работа должна содержать: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Каждая глава имеет название в соответствии с темой исследования и подразделяется на соответствующие главы и пункты (параграфы и подпараграфы).

При разработке отдельных тем допускаются по согласованию с научным руководителем некоторые отступления от рекомендуемой структуры работы.

Рекомендуемая типовая структура	
Наименование разделов, глав, частей	Кол-во страниц (не более)
ВВЕДЕНИЕ	2
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	25
1.1. Определение, выявление предмета исследования. Уточнение терминологии	5
1.2. Обзор современного состояния научных разработок в области объекта и предмета исследования	10
1.3. Обзор методических разработок в проблемной области объекта и предмета исследования	10
ГЛАВА 2. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	30
2.1. Краткая характеристика исследуемого объекта	5
2.2. Анализ состояния системы и системы управления, выявление тенденций и их динамики	15
2.3. Выявление, формулировка проблем в области совершенствования процесса и механизма управления исследуемым объектом	10
ГЛАВА 3. ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ (НАЗВАНИЕ)	25
3.1. Постановка задач и разработка проекта совершенствование управления	10
3.2. Разработка плана мероприятий по реализации проекта	10
3.3. Оценка эффективности проектных решений	5
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	3
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	2-3
ПРИЛОЖЕНИЯ	без ограничений

Таким образом, типовая структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех частей (глав): теоретической, аналитической и проектной, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем каждой части (главы), должен составлять примерно 20 - 30 страниц.

Общий объем выпускной квалификационной работы, должен быть не более 100 страниц.

Титульный лист – первый лист выпускной квалификационной работы заполняется по установленной форме.

Содержание включает в себя название глав и пунктов (параграфов и подпараграфов). Напротив названий указываются номера страниц, на которых эти названия размещены. Содержание должно быть сформировано в виде ссылок на страницы.

Вводная часть ВКР

Введение в основных своих положениях повторяет резюме, но излагается без четкого выделения структурных компонентов. Введение целесообразно начать с характеристики актуальности, важности темы исследования, ее востребованности на рынке услуг. Сведения о структуре ВКР, ее количественные характеристики (число разделов, рисунков, таблиц, источников и т.п.), а также перечень ключевых слов, во введении не приводятся. Обязательно во введении перечисление научных и практических задач, которые ставились перед исследованием для достижения его цели. Если

автор(ы) ВКР имеют опубликованные по теме работы статьи, тезисы, иные разработки – об этом целесообразно указать. Общий объем введения к ВКР не должен превышать двух страниц формата А4.

Одним из важнейших составляющих всей работы является четкая и правильная формулировка объекта и предмета исследования, определение его цели и решаемых для ее достижения задач.

Объект и предмет исследования как категории исследовательского процесса соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та его часть, которая служит предметом исследования. Именно на *предмет* направлено основное внимание автора работы, предмет исследования определяет и саму формулировку темы ВКР. Объект – понятие более объемное, которое всегда содержит в себе множество проблемных ситуаций, каждая из которых может являться предметом для отдельной исследовательской работы. Формулировка объекта исследования необходима для общего определения проблемного научного пространства, в котором работает автор исследования. Конкретизируется же решаемая в ВКР проблема в формулировке предмета исследования.

Пример:

Тема ВКР: «Разработка программ мотивации на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиничного предприятия Holiday Inn Lesnaya).

Объект исследования: гостиничное предприятие Holiday Inn Lesnaya.

Предмет исследования: программы мотивации персонала гостиничного предприятия.

Логично из объекта и предмета работы формулируется цель и задачи проводимого исследования.

Цель обусловлена наличием проблемы, определяемой в актуальности и предмете исследования. Формулируется цель кратко, лаконично, однозначно. В качестве цели в самом обобщенном сжатом виде формулируется необходимость получения конкретного результата в итоге выполнения ВКР.

Задачи исследования являются комплексным следствием сформулированной темы, представляют собой перечень тех конкретных поэтапных действий, которые необходимо реализовать для того, чтобы решить определенную проблему и максимально полно раскрыть предмет исследования. Перечень задач обычно приводят в форме перечисления (рассмотреть..., изучить..., описать..., установить..., определить..., рассчитать..., вывести зависимость..., предложить..., сформулировать рекомендации для... и т.п.). Формулировать задачи необходимо по возможности тщательнее, поскольку описание их решения составляет содержание отдельных разделов и глав ВКР и формулировки последних часто рождаются именно исходя из формулировок задач работы.

Содержательная часть ВКР

Содержательная часть ВКР – важнейшая составляющая работы, поскольку отражает процесс исследования студентом научно-теоретической и/или практической проблемы. От содержания этой части ВКР напрямую зависит успешность защиты и итоговая оценка. Она неизбежно делится на разделы и главы в соответствии с логической структурой изложения.

В содержательной части ВКР возможно условно выделять три раздела – теоретический, аналитический (или теоретико-аналитический) и практический (проектный, методический).

В **теоретическом разделе ВКР** приводят теоретические и методологические основы изучения проблемы, излагают базовые для работы понятия, принципы, классификации. В данном разделе целесообразно провести анализ научной литературы на вопрос освещения тех или иных проблем рассматриваемого объекта и предмета исследования, выделить те из них, которые не имеют однозначного решения и являются спорными или недоработанными в науке. В разделе следует рассмотреть имеющиеся в науке разногласия по поводу объекта и предмета исследования, анализ различий в методологии исследования отдельными учеными одного и того же предмета, различия в классификации и систематизации тех или иных объектов и их причины и т.п.

Данная часть ВКР должна представлять собой не компилятивный набор фраз из нескольких источников, а формулировать точку зрения автора на базовые теоретические вопросы исследования, освещать проблему несогласованности теории и практики, на основе анализа взглядов отдельных ученых на те или иные определения, показатели, классификации, представлять собственный интегральный взгляд на них автора ВКР.

В данном разделе ВКР могут быть использованы методы теоретического обобщения, аналитические, контент-анализа, классификации, систематизации и др.

Новизной в данной части работы являются собственные трактовки автором ВКР понятий и терминов, свои модели структуры рассматриваемых явлений, классификационные схемы, обобщающие характеристики объекта и предмета исследования, и т.п.

Аналитический раздел ВКР содержит анализ, характеристику и детальное изучение предмета исследования. Необходимым условием является рассмотрение взаимосвязей предмета исследования с окружающими его системами и их механизмов, его внутренней структуры, определение параметров развития процессов, определяющих развитие объекта и предмета исследования, изучение динамики составляющих показателей и характеристик.

Данная часть ВКР должна представлять собой исследование предмета ВКР, его детальную характеристику, выявление его новых характеристик и свойств посредством разработанного самим автором работы и согласованного с научным руководителем алгоритма исследовательских действий.

В данном разделе ВКР могут быть использованы эмпирические методы исследований – статистические, социологические, балансовые, математические, методы ГИС-технологий, экспертных оценок факторного анализа, прогнозирования и др.

Новизной в данной части работы являются полученные и проанализированные самим автором материалы соцопросов, построенные базы данных, рассчитанные показатели и параметры динамики и/или тенденций развития, описанные причинно-следственные взаимосвязи, составленные на данном основании прогнозы дальнейших путей развития предмета исследования.

Практический раздел ВКР должен содержать конкретные предложения по решению проблемы или задачи, вытекающие из предыдущих анализов и обоснований. В этой главе можно предложить варианты эффективных экономических и управленческих спрогнозировать социально-экономические процессы, определить перспективные направления развития, внести предложения

по совершенствованию исследуемого объекта. Могут быть также указаны перспективы дальнейшей разработки темы. В этой главе, независимо от ее направления, обязательно использование цифрового и фактического материала. Необходимо стремиться к тому, чтобы каждый вывод был обоснован, подкреплён необходимыми данными. Все рекомендации и предложения необходимо обосновывать, опираясь на выводы по результатам анализа. В этой части работы системный подход, учитывающий большинство взаимно обусловленных задач, комплексный подход в оперативно-стратегическом управлении, принцип динамичности, предполагающие регулярную корректировку подготовленных документов в связи с изменившимися условиями, а также с методами выполнения управленческих работ. После этого формулируются конкретные предложения, и обосновывается целесообразность внедрения предложений на изучаемом объекте. Необходимо провести сравнение всех рекомендованных мероприятий с исходным вариантом и выявить их преимущества, а также обосновать достаточность предложенных мероприятий для реализации поставленных целей.

При написании каждой из частей работы важно не допускать случаев необоснованного заимствования фрагментов текстов, написанных иными авторами, нельзя выдавать чужие фразы, выводы, результаты исследования за собственные. Подобные способы составления текста ВКР приводят лишь к снижению показателя его оригинальности при проверке в системе «Антиплагиат» и свидетельствует о несамостоятельности исследования.

Выводы к ВКР

Общие выводы к ВКР выполняют роль заключения, обусловленного процессом всего проведенного исследования. Выводы ВКР представляют собой не простой перечень полученных результатов проведенного исследования, а их итоговый синтез, т.е. формулирование того нового, что вынесено автором в ходе изучения и решения проблемы. Это последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их прямое соотношение со сформулированными во введении целью и задачами, теоретической и практической значимостью и ценностью. Заключительная часть предусматривает также обобщенную итоговую оценку выполненной работы.

Рекомендуется выводы представить в виде нумерованного списка, в котором будет такое же количество пунктов, сколько их сформулировано в перечне задач. На каждую сформулированную задачу нужно привести два-три предложения наиболее значимых полученных обобщений, важнейших причинно-следственных результатов, разработанных авторских предложений, итогов расчетов и т.п.

Общие требования к оформлению работы

Оформление выпускной квалификационной работы должно быть единообразным и отвечать стандартным требованиям, предъявляемым при подготовке печатных работ.

Выпускная квалификационная работа, оформляется на компьютере, текст печатается на стандартной нелинованной белой бумаге формата А4 с одной стороны листа.

Заголовки глав, введение, заключение, список использованных источников, приложения располагаются в середине строки без точки в конце и пишутся прописными буквами в середине строки.

Заголовки пунктов (параграфов) печатаются с абзацного отступа строчными буквами с первой прописной буквы без точки в конце. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы в заголовках не допускаются.

Главы и пункты обозначаются арабскими цифрами, разделенными точками. Номер пункта (параграфа) включает номер главы и порядковый номер параграфа, например, 1.1, 1.2, 1.3 и т.д., выделять главы и разделы нельзя. Подпункты же можно выделять только полужирным шрифтом, а не курсивом. Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям. Текст работы должен быть выровнен по ширине.

Изложение выпускной квалификационной работы должно быть логичным, четким, литературным, вестись в безличной форме (например, «мы предлагаем...» или «по нашему мнению...»).

Расстояние между заголовками и текстом должно быть 2 интервала.

Шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, междустроочный интервал - полустроочный.

Поля: слева - 30 мм, сверху и снизу - по 20 мм, справа -10 мм.

Все страницы нумеруются, начиная с третьей страницы (титольный лист, и содержание не нумеруются, но считаются первой, второй страницей).

Цифру порядкового номера страницы ставят в середине нижнего поля страницы арабскими цифрами 11 размером кегля.

Текст делят на абзацы. Каждый абзац начинается с красной строки. Красная строка - отступ от левого края 125 мм.

Выпускная квалификационная работа должна быть переплетена.

Оформление таблиц, рисунков, графиков иллюстраций - рисунками считаются чертежи, схемы, формы документов, собственно рисунки, фотографии и т.п. Рисунки имеют сквозную нумерацию. Например, для главы 2 нумерация рисунков будет 2.4, 2.5. где «2» это номер главы, а «4» порядковый номер рисунка.

В тексте ВКР на каждый рисунок необходимо делать ссылку, например, «На рис.3.1 представлено...». Рисунки должны иметь названия. Названия, как и номера, располагаются под рисунком, выравнивание по центру. В необходимых случаях к рисунку дается пояснительный текст.

При построении графиков по осям координат вводятся соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

Сравнивать показатели нужно при помощи таблиц, которые могут располагаться как в тексте, так и вынесены в раздел приложений. По всему тексту должны размещаться ссылки на таблицы, например, «В табл.3.4 приведены данные...». Таблицы размещаются сразу после текста, где указана ссылка и обязательное условие – сквозная нумерация таблиц. Сначала ставится номер раздела, а затем порядковый номер таблицы. Цифры разделяются точкой. Например, Таблица 3.4, где «3» – номер главы или раздела, а «4» – порядковый номер таблицы.

Наименование таблицы приводится сверху. Слово «Таблица» сокращать нельзя. Перед наименованием таблицы, отступив одну строку от предыдущего текста, по правому краю делается надпись: «Таблица 3.4». Далее на следующей строке по центру располагается наименование таблицы, ниже - сама таблица. Не рекомендуется перенос таблиц на другую страницу. Шрифт внутри таблицы может быть меньше 14-го. В случае если таблица занимает место по тексту, более полстраницы, ее рекомендуется перенести в приложения и далее по тексту делать ссылку на приложение.

Названия строк и столбцов в таблице начинаются с заглавной буквы, а в подзаголовках все буквы строчные. Точку можно ставить только в том случае, если есть сокращение. Также нельзя заголовки и подзаголовки строк (столбцов) разделять косыми линиями.

В таблицах следует указывать единицы измерения.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа.

Оформление библиографических ссылок - при использовании в работе материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы помещать список использованной литературы.

После любого заимствования (в виде цитаты, рисунка, таблицы, формулы) в тексте работы делаются ссылки. Ссылки оформляются в виде сносок на той странице, где дается ссылка.

Правила написания формул, символов - формулы располагают отдельными строками в центре листа или внутри текстовых строк. В тексте рекомендуется помещать формулы короткие, простые, не имеющие самостоятельного значения и не пронумерованные. Наиболее важные формулы, а также длинные и громоздкие формулы, содержащие знаки суммирования, произведения, дифференцирования, интегрирования, располагают на отдельных строках.

Нумеровать следует наиболее важные формулы, на которые имеются ссылки в работе. Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы.

Формулы и уравнения пишутся в отдельной строке, а между ними и текстом должны быть отступы как сверху, так и снизу.

Правила оформления приложений - выпускная квалификационная работа может иметь приложения, состав и содержание которых, определяется конкретно автором. Приложения, как правило, используют для объемного цифрового материала, который, будучи размещенным, в тексте, затруднил бы чтение и отвлек бы от основной линии научного исследования.

Приложения, это заключительная часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. В приложениях дается объемный статистический материал, рисунки, диаграммы, графики, которые могли бы в тексте работы занять достаточно места и отвлечь от сути исследования, на приложения делаются ссылки по тексту бакалаврской работы. В приложения переносят анкеты, таблицы, рисунки, которые в тексте работы занимают место более полстраницы. Кроме того, в приложении могут быть приведены расчетные материалы, формы документов, оперативная документация, различные методики и инструкции небольшого объема.

Приложения оформляют как продолжение ВКР. Каждое приложение следует начинать с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение». Приложение должно иметь содержательный заголовок.

В приложении рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть.

В приложении также можно включать иллюстрации, таблицы, выполненные на листах формата А3 (297х420 мм).

Приложения начинаются с нового листа А4, на котором по центру сверху написано «ПРИЛОЖЕНИЕ». Как видно, слово пишется исключительно заглавными буквами русского алфавита. Название самого приложения нужно обозначать арабскими цифрами.

При наличии в работе более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри», оно обычно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме.

Отражение приложения в оглавлении работы делается в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

Список литературы - органическая часть любой научной работы. Список включает в себя цитируемые в данной работе, просмотренные произведения, архивный материал, имеющий отношение к теме.

Включаются все использованные при подготовке выпускной квалификационной работы, а не только те, на которые имеется ссылка в тексте работы.

Нормативные акты и иные источники необходимо располагать в следующей последовательности.

1. Нормативные правовые акты.
 2. Официальные материалы (резолуции и рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.).
 3. Монографии, учебники, учебные пособия.
 4. Научные статьи.
 5. Сайты Интернета.
- Списки разделов составляются в алфавитном порядке.

Для печатных изданий указываются Ф.И.О. автора, название работы, место издания, наименование издательства, год издания и количество страниц общего объема книги.

Нормативно-правовые акты размещаются в списке литературы по юридической силе:

- международные законодательные акты – по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы – по алфавиту;
- законы РФ – по хронологии;
- указы Президента РФ – по хронологии;
- акты Правительства РФ – по хронологии;
- акты министерств и ведомств в последовательности – приказы, постановления, положения, инструкции министерства – по алфавиту, акты – по хронологии.
- Законы субъектов РФ;
- Решения иных государственных органов и органов местного самоуправления. Постановления пленумов Верховного Суда РФ и Высшего арбитражного суда РФ включаются в раздел судебной практики.

Пример оформления нормативно-правовых актов:

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ) // «Собрание законодательства РФ», 14.04.2014, N 15, ст. 1691.

За перечнем нормативно-правовых актов в списке литературы следует перечень специальной литературы и периодики. Список литературы составляют непосредственно по данным печатного издания или выписывают из каталогов и библиографических указателей полностью, без пропусков каких-либо элементов, сокращений заглавий и т.п. Например,

1. Жабина С.Г. Основы экономики, менеджмента и маркетинга в общественном питании / С.Г. Жабина. - М.: Академия, 2016. - 336 с.

2. Волков М.В. Современная экономика/ М.В. Волков, А.В. Сидоров. - СПб.: Питер, 2016. - 155 с.

Оформление электронных источников приводят следующим образом, например:

1. Рекомендации по оформлению списка литературы [Электронный ресурс] / Всероссийский банк учебных материалов; ред. Марфунин Р.М.- Режим доступа: <http://referatwork.ru> - свободный. (Дата обращения: 16.08.2015 г.).

2. Мирошниченко Д. Обзор рынка фитнес услуг [Электронный ресурс], - <https://www.openbusiness.ru/biz/business/obzor-rynka-fitness-uslug/> - статья в интернете.

Равнозначные источники размещаются в списке литературы в алфавитном порядке. При этом издания на иностранных языках размещаются в конце списка после русскоязычных источников в порядке латинского алфавита.

Презентацию необходимо подготовить для более наглядного представления своей работы. Раздаточный материал представляется по

желанию и служит для наглядного представления содержания доклада на защите. И презентация, и раздаточный материал - это иллюстративный материал, необходимый для успешной защиты. В нем отражаются в наглядной форме основные положения проведенного исследования. Содержание раздаточного материала определяется автором самостоятельно в соответствии с графическим материалом выпускной работы. Это графики, диаграммы, рисунки, небольшие таблицы удобные для восприятия.

Раздаточный материал должен быть скреплен, сброшюрован в стандартные папки формата А4 и размножен в количестве экземпляров, соответствующих числу членов комиссии, и роздан им перед защитой.

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS Power Point. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал.

На слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением.

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд. В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Каждый слайд презентации необходимо пронумеровать. Номер страницы и указание темы и автора работы показывают в нижней части слайда.

Форма титульного листа выпускной квалификационной работы бакалавра

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»**

Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

**«ТЕМА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ, УТВЕРЖДЕННАЯ
ПРИКАЗОМ»**

43.03.03 Гостиничное дело

Исполнитель:

Обучающийся ____ курса

Профиль Гостиничная деятельность

(очной/заочной) формы обучения

Фамилия Имя Отчество

Научный руководитель:

указать должность научного руководителя по кафедре,

ученую степень и ученое звание

Фамилия И.О.

Москва – 20____

6 ЧАСТЬ
МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта,
молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине

«Б1.Б.23 Проектирование туристско-гостиничного продукта»

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2018 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом ИТРРИФ
Протокол № __ от «__» _____2017 г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № _02_ от «_26_» ____09_____20_17_ г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Общие положения

Настоящим положением определяется понятие курсовой работы; требования к объему, структуре и оформлению курсовой работы; раскрывается порядок организации её выполнения и защиты.

Основным назначением настоящего положения является обеспечение качества реализации государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования в части, касающейся курсовых работ и проектов, выполняемых студентами.

Положение о курсовой работе разработано для студентов, изучающих дисциплину **«Проектирование туристско-гостиничного продукта»** и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

Цель и задачи курсовой работы

Курсовая работа - это самостоятельное исследование одной из актуальных проблем по соответствующей дисциплине (дисциплинам).

Курсовая работа является необходимым элементом самостоятельной работы студентов. Она призвана углубить теоретические и прикладные знания, полученные студентами в лекционных курсах, семинарских и практических занятиях, привить навыки научно- исследовательской работы и дать первый опыт подготовки публикаций.

Целью курсовой работы по дисциплине «Проектирование туристско-гостиничного продукта» является обучение студентов процессам создания и управления гостиничных продуктов в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний по соответствующим циклам дисциплин;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументировано излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

1. Организация и руководство выполнением курсовой работы

Научный руководитель осуществляет руководство и контроль выполнения курсовой работы. В период написания курсовой работы научный руководитель выполняет следующие функции:

- согласовывает со студентом тему работы;
- оказывает студенту помощь в составлении плана работы;
- рекомендует научную литературу, справочные, статистические материалы и др.
- источники информации по выбранной теме;
- проводит регулярные консультации;
- осуществляет контроль за ходом выполнения курсовой работы;
- оценивает содержание курсовой работы;
- дает отзыв на курсовую работу (Приложение 1).

2. Выбор и утверждение темы курсовой работы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой туризма и гостиничного дела http://pandia.ru/text/category/menedzhment_organizacij/. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине «**Проектирование туристско-гостиничного продукта**» даны далее в списке. Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с научным руководителем.

После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела.

Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины, по которой выполняется курсовая работа;
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;
- собственные научные интересы и способности студента;

- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых работах и в период учебных практик;
- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения формулировок) тем курсовых работ, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

3. Ход работы

1. Выбор темы исследования.
2. Формирование плана работы.
3. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
4. Выполнение смысловой части работы.
5. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
6. Оформление списка литературы.
7. Приложение (по желанию автора работа может иметь приложение в виде рисунков, таблиц, схем, иллюстративного и рекламного материала).

4. Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 2);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1. Теоретическая часть; 2. Практическая часть
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

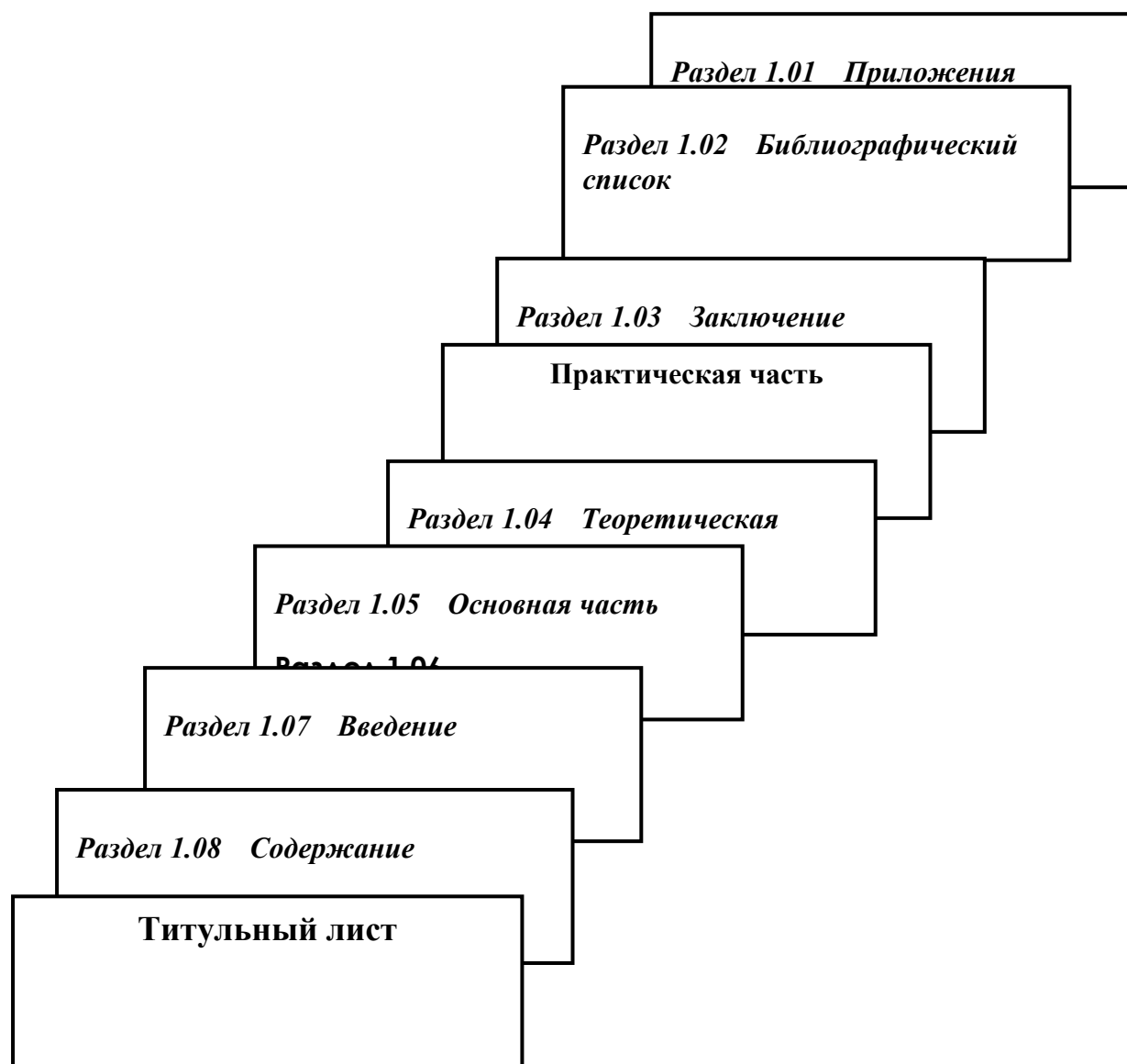


Рис.1. Структура текстового документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры.
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;

- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- объект;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Отель 5*», «Гостиница и ресторан» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Формирование туристско-гостиничного продукта: характерные особенности, методы формирования; разработка туристско-гостиничного продукта в хостеле «.....» в соответствии с запросами потребителей»

1 Теоретическая часть

1.1. Теоретические аспекты формирования туристско-гостиничного продукта

1.2. Особенности туристско-гостиничного продукта

1.3. Этапы формирования туристско-гостиничного продукта в хостеле «.....»

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии гостеприимства).

Задача данной части курсовой работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий индустрии гостеприимства (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного гостиничного предприятия, выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа: «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Формирование туристско-гостиничного продукта: характерные особенности, методы формирования; разработка туристско-гостиничного продукта в хостеле «.....» в соответствии с запросами потребителей»

2 Практическая часть

2.1. Анализ хостела «.....»

2.2. Выявление, сбор и анализ максимального количества идей.

2.3. Развитие концепции продукта.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена [орфографическая](#), [синтаксическая](#) и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного [русского языка](#).

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и должно содержать общие выводы по теме (1 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – не менее 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы

5.1 Общие требования к оформлению работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297).

Объём работы: 25 – 30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор [Microsoft Word](#), следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210x297);
- ориентация книжная;
- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.
- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - TimesNewRoman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,
- цвет шрифта – черный,
- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

8. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если

заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные [аббревиатуры](#).

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация рисунков сплошная и одномерная, без точки после номера (например: Рисунок 1- Название рисунка). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3). См. Приложение 3.

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются нумерация таблиц сплошная и одномерная, без точки после номера например: Таблица 1- Название Таблицы). Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается. Прочие требования к оформлению таблиц – по ГОСТ 2.105 и ГОСТ 1.5.

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов. См. Приложение В.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;

- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001. - 39 с.

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос.Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты:

ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. -Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.

Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ.ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.

Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.

Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент.И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.

Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.

Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.

Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности "Менеджмент организаций" / О.В.Михненко, И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Отдельный том многотомника можно оформить двумя способами:

1. Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача . В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

2. Казьмин, В. Д. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с. – (Справочник домашнего врача : в 3 ч. / В. Д. Казьмин ; ч. 2).

Однотомные издания

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. / Рос.акад. наук, Пушин. науч. центр, Ин–т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пушино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу: вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Документ в целом:

Гиппиус, З. Н. Сочинения: в 2 т. – М. : Лаком–книга: Габестро, 2001. – 78 с.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни. – М.: АСТ: Астрель, 2002. – 503 с.

Депонированные научные работы

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе. – М., 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос.акад. наук 15.02.02, № 139876.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан.и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос.энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD–ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем.требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD–ROM дисковод ; 16–бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web–мастер Козлова Н.В. – Электрон.дан. – М. : Рос.гос. б–ка, 1997– . – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] :многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.–техн. ин–т. – Электрон.журн. – Долгопрудный : МФТИ, 1998. – Режим доступа: <http://zhurnal.mipt.rssi.ru>.

Булгаков М. А. Собачье сердце [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bulgakov.velchel.ru/> (17.09.2016).

Составные части документов

Статья из книги

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж.межрегион. ин–т обществ. наук, Воронеж. гос. ун–т, Фак. романо–герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106.

Статья из сериального издания

1. От одного до трех авторов

Михайлов, С. А Езда по–европейски: система платных дорог в России находится в начал.стадии развития // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Три и более авторов

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун–та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

7. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных

литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

8. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и [научной литературы](#).

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится на кафедре пять лет.

9. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих

работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ по дисциплине «Проектирование туристско-гостиничного продукта»

Темы курсовых работ:

1. Проведение сегментации рынка, оценка эффективности сбытовой политики.
2. Определение эффективности рекламы; сбор и анализ информации о ценах; сбор и обработка маркетинговой информации.
3. Формирование туристско-гостиничного продукта: характерные особенности, методы формирования; разработка туристско-гостиничного в соответствии с запросами потребителей.
4. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.
5. Организация рекламной кампании. Методика разработки рекламной программы гостиничного предприятия
6. Формирование ценовой политики гостиницы, характеристика и порядок применения скидок
7. Система продвижения и каналы распределения туристско- гостиничных услуг.
8. Формирование характеристик номенклатуры услуг в гостинице и на предприятиях туристской индустрии.
9. Стратегии маркетинга туристско-гостиничной индустрии.
10. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания в туристско-гостиничной индустрии.
11. Определение потребительских ценностей в сфере турбизнеса.
12. Реклама гостиничных предприятий, предприятий туризма, её роль и значение, функции, виды, правовая база.
13. Инновационная составляющая формирования туристско-гостиничного продукта.

10.Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

8. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
9. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
10. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
11. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
12. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
13. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
14. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

8. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
9. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич.

дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.

10. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
11. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
12. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
13. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
14. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

«Health Research Premium Collection» компании ProQuest
www.proquest.com

Отечественные базы данных:

4. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
5. Национальный цифровой ресурс «Рукопонт» ЭБС www.rucont.ru
6. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest
www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Учебная аудитория, технические средства обучения (ТСО), наличие компьютерной техники, мультимедийный проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе по дисциплине (модулю), практике, научным исследованиям, ГИА

Общесистемные программные средства		
1.	Microsoft Windows	Семейство операционных систем. Предназначены для решения общетехнологических задач. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796.
Прикладные программные средства		
2.	Microsoft Office Standard, Microsoft Office Pro -Microsoft Word -Microsoft Excel -Microsoft PowerPoint -Microsoft Outlook	Семейство офисных систем. Предназначены для автоматизации и информационного обеспечения образовательной, научной, административной, управленческой или иной практической деятельности Университета. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796 в составе: <i>Редактор текстовый,</i> <i>Редактор табличный,</i> <i>Редактор деловой графики и презентаций</i> <i>Почтовая программа, организатор, планировщик задач.</i>
3.	Adobe Acrobat DC	Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа (.pdf). Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
4.	WinRAR (WinZip)	Архиватор файлов. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
5.	Dr.Web	Локальная антивирусная программа. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации

		автоматизированных рабочих мест ППС.
6.	Microsoft Office Access	Система управления базой данных. Устанавливается по мере необходимости использования в образовательном процессе.
7.	Microsoft Visio	Система обработки деловой графики, организационных схем. Устанавливается по мере необходимости.
8.	Microsoft Project	Система управления проектами работ. Устанавливается по мере необходимости.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного хозяйства

1. Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
2. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
4. ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".
5. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)
6. Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования.
Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»
7. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;
8. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.
9. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014.Введен впервые.)

- 10.ГОСТ Р 53522-2009 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения, дата введения 2010-07-01;
- 11.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;
- 12.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
- 13.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)
- 14.[ГОСТ Р 52113-2003](#) Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
- 15.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
- 16.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)
- 17.Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.
- 18.Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- 19.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Примерная форма отзыва на курсовую работу

ОТЗЫВ

на курсовую работу

Раздел 1.

Кафедра _____

Дисциплина _____

Тема _____

Студент (Ф.И.О.) _____

Курс _____ Группа _____

Руководитель курсовой работы

Раздел 3. Рейтинг работы (при неудовлетворительной оценке не заполняется)

№	Наименование показателя	Баллы				
		студент 1	студен т	студент 3	студен т	студент 5
1.	Содержательная составляющая					
1.1	Степень раскрытия темы					
1.2	Полнота охвата научной					
1.3	Использование нормативных					
1.4	Индивидуальность подхода к написанию КР					
1.5	Последовательность и логика изложения материала					
Итого по содержательной составляющей (максимум 55)						
2.	Оформление и информационное сопровождение работы					
2.1	Качество оформления, язык, стиль и грамматический					
2.2	Использование иллюстративного материала (рисунки, таблицы, графики,					
	Итого по оформлению и информационному сопровождению работы					
3	Защита (максимум 25 баллов)					
4	Всего:					

Дополнительные замечания

Оценка (прописью) _____

Научный руководитель _____

(подпись) 200 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА

Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Проектирование туристско-гостиничного продукта»
на тему: «Формирование туристско-гостиничного продукта: характерные особенности, методы формирования; разработка туристско-гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей»

Выполнил: студент 4 курса 5 группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: гостиничное дело

Профиль: гостиничная деятельность

Иванов Иван Иванович

Проверил: кандидат исторических наук,

доцент Корнеева Е.И.

Москва 20__

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления таблиц и рисунков

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.3). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну

строку с ее номером через тире (например: Таблица В.3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблица В.1 - Плановый доход массажного кабинета «Авиатор»

Вид массажа	Макс количество в день	Плановая загрузка	Цена услуги	Выручка в месяц, руб	Затрата материалов %	Расходы в грн.	Прибыль с услуги
Классический (полный)	2	30%	2800	50400	5%	2520	47880
Классический (спина)	3	30%	900	24300	5%	1215	23085
Релаксирующий	2	30%	3200	57600	10%	5760	51840
Антицеллюлитный	3	30%	3500	94500	10%	9450	85050
Другие	2	30%	2000	36000	8%	2880	33120
Итого	12	30%		262800		21825	240975

[Составлено авторами по материалам собственных исследований]

Таблица В.2 - Восприятие туристского продукта

Материальные услуги	Нематериальные услуги
Гостиничные номера, мебель, оборудование, питание, транспортные средства и т.д.	Сервис, атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива и т.д.
Возможность оценки двух составляющих туристского продукта	
Реальны, объективны, сравнимы, соизмеримы с другими объектами размещения, транспорта и т.д. Соотношение «услуга – цена» понятно клиентам.	Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки.

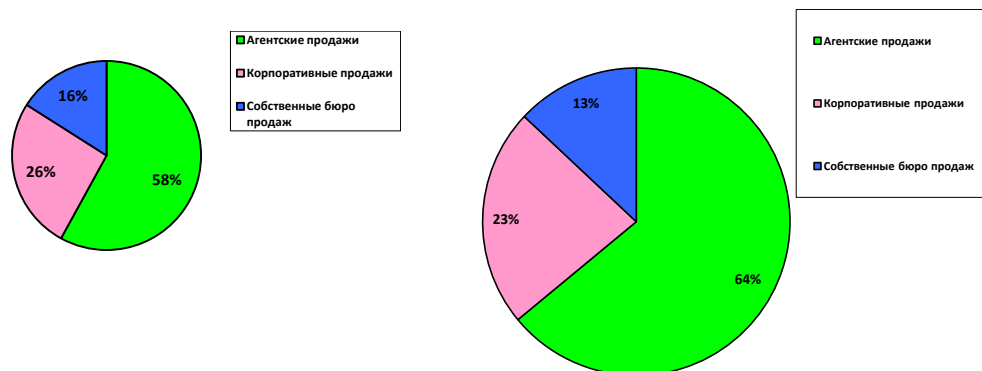


Рисунок 2.1 - Структура объема реализации услуг ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по каналам сбыта за 2013-2014 гг [17]

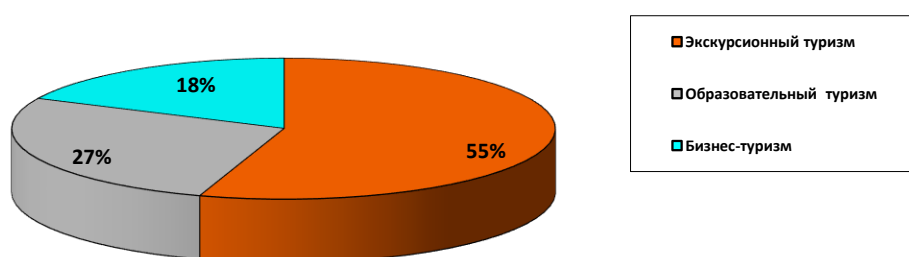


Рисунок 5.3 - Структура потребителей ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по видам туризма [составлено авторами по материалам собственных исследований]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта,
молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

по дисциплине

«Б1.В.ОД.23 Технологии гостиничной деятельности»

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2018 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом ИТРРИФ
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.
Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № _02_ от «_26_» ____09____20_17_ г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Общие положения

Настоящим положением определяется понятие курсовой работы; требования к объему, структуре и оформлению курсовой работы; раскрывается порядок организации её выполнения и защиты.

Основным назначением настоящего положения является обеспечение качества реализации государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования в части, касающейся курсовых работ и проектов, выполняемых студентами.

Положение о курсовой работе разработано для студентов, изучающих дисциплину «**Технологии гостиничной деятельности**» и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

Цель и задачи курсовой работы

Курсовая работа - это самостоятельное исследование одной из актуальных проблем по соответствующей дисциплине (дисциплинам).

Курсовая работа является необходимым элементом самостоятельной работы студентов. Она призвана углубить теоретические и прикладные знания, полученные студентами в лекционных курсах, семинарских и практических занятиях, привить навыки научно- исследовательской работы и дать первый опыт подготовки публикаций.

Целью курсовой работы по дисциплине «**Технологии гостиничной деятельности**» является обучение студентов процессам создания и управления гостиничных продуктов в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний по соответствующим циклам дисциплин;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументировано излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

4. Организация и руководство выполнением курсовой работы

Научный руководитель осуществляет руководство и контроль выполнения курсовой работы. В период написания курсовой работы научный руководитель выполняет следующие функции:

- согласовывает со студентом тему работы;
- оказывает студенту помощь в составлении плана работы;
- рекомендует научную литературу, справочные, статистические материалы и др.
- источники информации по выбранной теме;
- проводит регулярные консультации;
- осуществляет контроль за ходом выполнения курсовой работы;
- оценивает содержание курсовой работы;
- дает отзыв на курсовую работу (Приложение 1).

5. Выбор и утверждение темы курсовой работы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой туризма и гостиничного дела http://pandia.ru/text/category/menedzhment_organizacij/. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине «**Технологии гостиничной деятельности**» даны далее в списке. Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с научным руководителем.

После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела.

Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины, по которой выполняется курсовая работа;
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;
- собственные научные интересы и способности студента;
- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых работах и в период учебных практик;

- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения формулировок) тем курсовых работ, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

6. Ход работы

8. Выбор темы исследования.
9. Формирование плана работы.
10. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
11. Выполнение смысловой части работы.
12. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
13. Оформление списка литературы.
14. Приложение (по желанию автора работа может иметь приложение в виде рисунков, таблиц, схем, иллюстративного и рекламного материала).

4. Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 2);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1. Теоретическая часть; 2. Практическая часть
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

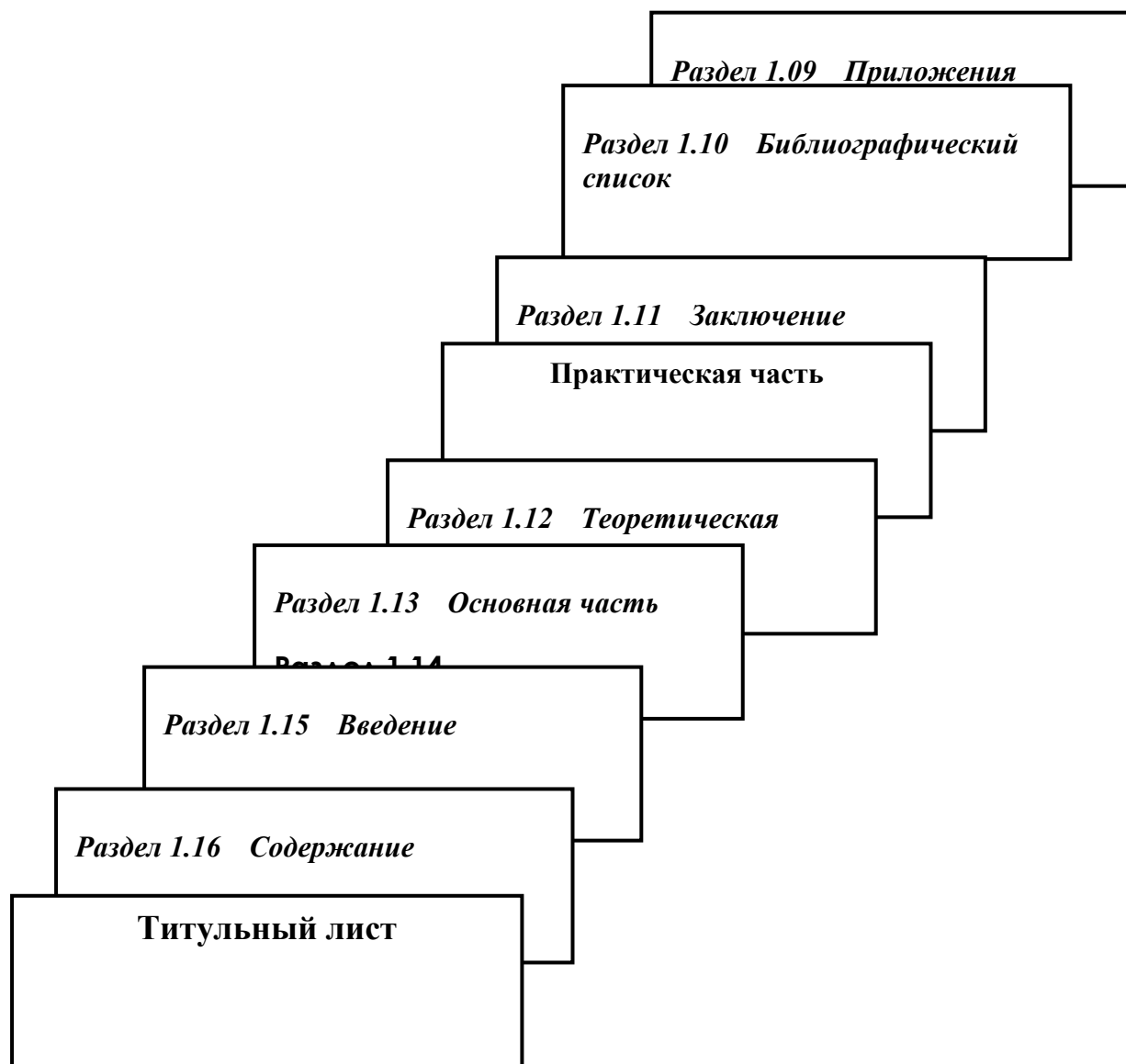


Рис.1. Структура текстового документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры.
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;
- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- объект;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Отель 5*», «Гостиница и ресторан» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно

иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта»

1 Теоретическая часть

1.1. Теоретические аспекты сбытовой стратегии гостиничного продукта

1.2. Особенности сбыта, стимулирования сбыта гостиничного продукта

1.3. Этапы формирования сбытовой стратегии гостиничного продукта

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии гостеприимства).

Задача данной части курсовой работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий индустрии гостеприимства (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного гостиничного предприятия, выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа: «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта»

3 Практическая часть

2.1. Анализ сытовой стратегии хостела «.....»

2.2. Выявление, сбор и анализ максимального количества идей.

2.3. Развитие концепции продукта.

2.4. Разработка стратегии маркетинга.

2.5. Пробный маркетинг.

2.6. Массовый вывод на рынок.

обеспечива
соответств

жения,
ость в

Заключение – краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и

должно содержать общие выводы по теме (1 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные

источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – не менее 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы

Раздел 1.01 5.1 Общие требования к оформлению работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297).

Объём работы: 25 – 30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор [Microsoft Word](#), следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210х297);
- ориентация книжная;
- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.
- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - TimesNewRoman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,
- цвет шрифта – черный,
- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.
4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).
5. Интервал полуторный.
6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

8. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные аббревиатуры.

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация рисунков сплошная и одномерная, без точки после номера например: Рисунок 1- Название рисунка). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3). См. Приложение 3.

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются нумерация таблиц сплошная и одномерная, без точки после номера например: Таблица 1- Название Таблицы). Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер

таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается. Прочие требования к оформлению таблиц – по ГОСТ 2.105 и ГОСТ 1.5.

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов. См. Приложение В.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием сверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001.
- 39 с.

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос.Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты:

ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. -Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.

Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ.ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.

Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.

Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент.И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.

Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.

Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.

Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности "Менеджмент организаций" / О.В.Михненко, И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Отдельный том многотомника можно оформить двумя способами:

3. Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача . В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

4. Казьмин, В. Д. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с. – (Справочник домашнего врача : в 3 ч. / В. Д. Казьмин ; ч. 2).

Однотомные издания

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. / Рос.акад. наук, Пушин. науч. центр, Ин-т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пушино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу: вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Документ в целом:

Гиппиус, З. Н. Сочинения: в 2 т. – М. : Лаком-книга: Габестро, 2001. – 78 с.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни. – М.: АСТ: Астрель, 2002. – 503 с.

Депонированные научные работы

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе. – М., 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос.акад. наук 15.02.02, № 139876.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан.и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос.энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем.требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD-ROM дисковод ; 16-бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web-мастер Козлова Н.В. – Электрон.дан. – М. : Рос.гос. б-ка, 1997– . – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] :многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.-техн. ин-т. – Электрон.журн. – Долгопрудный : МФТИ, 1998. – Режим доступа: <http://zhurnal.mipt.rssi.ru>.

Булгаков М. А. Собачье сердце [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bulgakov.velchel.ru/> (17.09.2016).

Составные части документов

Статья из книги

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж.межрегион. ин-т обществ. наук, Воронеж. гос. ун-т, Фак. романо-герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106.

Статья из сериального издания

1. От одного до трех авторов

Михайлов, С. А. Езда по–европейски: система платных дорог в России находится в начал.стадии развития // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Три и более авторов

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун–та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

11. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен

материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

12.Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и [научной литературы](#).

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится на кафедре пять лет.

13.Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент,

получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»

Темы курсовых работ:

1. Проблемы развития гостиничной индустрии в России и пути их преодоления.
2. Информационные технологии в мировом гостиничном хозяйстве.
3. Роль международных компьютерных систем бронирования.
4. Продвижение гостиничного продукта на мировом рынке.
5. Деятельность гостиничных цепей на российском рынке гостиничных услуг.
6. Гостиничное хозяйство.... (страна по выбору): проблемы и перспективы развития
7. Проблемы создания российских гостиничных цепей .
9. Роль объединений представителей гостиничной индустрии(ассоциаций, консорциумов) в деятельности их участников.
10. Особенности управления гостиницей на контракта на управление .
11. Особенности управления гостиницей на основе договора франчайзинга.
12. Особенности функционирования Малых гостиниц.
13. Проблемы и перспективы развития таймшерного рынка в России.
14. Национальные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
15. Анализ современных тенденций развития мирового гостиничного хозяйства. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
16. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
17. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
18. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «постоянных» гостей.
19. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
20. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
21. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
22. Технология работы службы консьержей в гостинице.
23. Технология работы службы дворецких (батлеров) в гостинице.
- Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
24. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
25. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.

- 26.Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
- 27..Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
- 28.Стандарты обслуживания в гостиницах (на примере любой гостиницы).
- 29.Стандарты обслуживания в гостиничных цепях (на примере любой гостиничной цепи).
- 30.Организация и обслуживание конференций в гостиницах.

14.Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

- 15.Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
- 16.Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
- 17.Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
- 18.Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
- 19.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
- 20.Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
- 21.Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

15. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
16. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
17. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
18. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
19. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
20. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
21. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

Отечественные базы данных:

7. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
8. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru
9. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

2. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Учебная аудитория, технические средства обучения (ТСО), наличие компьютерной техники, мультимедийный проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе по дисциплине (модулю), практике, научным исследованиям, ГИА

Общесистемные программные средства		
1.	Microsoft Windows	Семейство операционных систем. Предназначены для решения общетехнологических задач. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796.
Прикладные программные средства		
2.	Microsoft Office Standard, Microsoft Office Pro -Microsoft Word -Microsoft Excel -Microsoft PowerPoint -Microsoft Outlook	Семейство офисных систем. Предназначены для автоматизации и информационного обеспечения образовательной, научной, административной, управленческой или иной практической деятельности Университета. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796 в составе: <i>Редактор текстовый,</i> <i>Редактор табличный,</i> <i>Редактор деловой графики и презентаций</i> <i>Почтовая программа, организатор, планировщик задач.</i>
3.	Adobe Acrobat DC	Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа (.pdf). Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
4.	WinRAR (WinZip)	Архиватор файлов. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
5.	Dr.Web	Локальная антивирусная программа. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации

		автоматизированных рабочих мест ППС.
6.	Microsoft Office Access	Система управления базой данных. Устанавливается по мере необходимости использования в образовательном процессе.
7.	Microsoft Visio	Система обработки деловой графики, организационных схем. Устанавливается по мере необходимости.
8.	Microsoft Project	Система управления проектами работ. Устанавливается по мере необходимости.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного хозяйства

- 20.Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
- 21.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
- 22.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
- 23.ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".
- 24.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)
- 25.Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования.
Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»
- 26.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;
- 27.ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.
- 28.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014.Введен впервые.)

- 29.ГОСТ Р 53522-2009 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения, дата введения 2010-07-01;
- 30.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;
- 31.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
- 32.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)
- 33.[ГОСТ Р 52113-2003](#) Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
- 34.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
- 35.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)
- 36.Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.
- 37.Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- 38.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Примерная форма отзыва на курсовую работу

ОТЗЫВ

на курсовую работу

Раздел 1.

Кафедра _____

Дисциплина _____

Тема _____

Студент (Ф.И.О.) _____

Курс _____ Группа _____

Руководитель курсовой работы _____

Раздел 3. Рейтинг работы (при неудовлетворительной оценке не заполняется)

№	Наименование показателя	Баллы				
		студент 1	студент 2	студент 3	студент 4	студент 5
1.	Содержательная составляющая					
1.1	Степень раскрытия темы					
1.2	Полнота охвата научной					
1.3	Использование нормативных					
1.4	Индивидуальность подхода к написанию КР					
1.5	Последовательность и логика изложения материала					
Итого по содержательной составляющей (максимум 55)						
2.	Оформление и информационное сопровождение работы					
2.1	Качество оформления, язык, стиль и грамматический					
2.2	Использование иллюстративного материала (рисунки, таблицы, графики,					
Итого по оформлению и информационному сопровождению работы						
3	Защита (максимум 25 баллов)					
4	Всего:					

Дополнительные замечания

Оценка (прописью) _____

Научный руководитель _____

(подпись) 200 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА

Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»

на тему: «Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта,
стимулирование сбыта гостиничного продукта»

Выполнил: студент 4 курса 5 группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: гостиничное дело

Профиль: гостиничная деятельность

Иванов Иван Иванович

Проверил: кандидат исторических наук,

доцент Корнеева Е.И.

Москва 2017

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления таблиц и рисунков

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.3). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзачного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица В.3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблица В.1 - Плановый доход массажного кабинета «Авиатор»

Вид массажа	Макс количество в день	Плановая загрузка	Цена услуги	Выручка в месяц, руб	Затрата материалов %	Расходы в грн.	Прибыль с услуги
Классический (полный)	2	30%	2800	50400	5%	2520	47880

Классический (спина)	3	30%	900	24300	5%	1215	2308 5
Релаксирующий	2	30%	3200	57600	10%	5760	5184 0
Антицеллюлитный	3	30%	3500	94500	10%	9450	8505 0
Другие	2	30%	2000	36000	8%	2880	3312 0
Итого	12	30%		262800		21825	2409 75

[Составлено авторами по материалам собственных исследований]

Таблица В.2 - Восприятие туристского продукта

Материальные услуги	Нематериальные услуги
Гостиничные номера, мебель, оборудование, питание, транспортные средства и т.д.	Сервис, атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива и т.д.
Возможность оценки двух составляющих туристского продукта	
Реальны, объективны, сравнимы, соизмеримы с другими объектами размещения, транспорта и т.д. Соотношение «услуга – цена» понятно клиентам.	Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки.

[24]

2013 год 2014 год

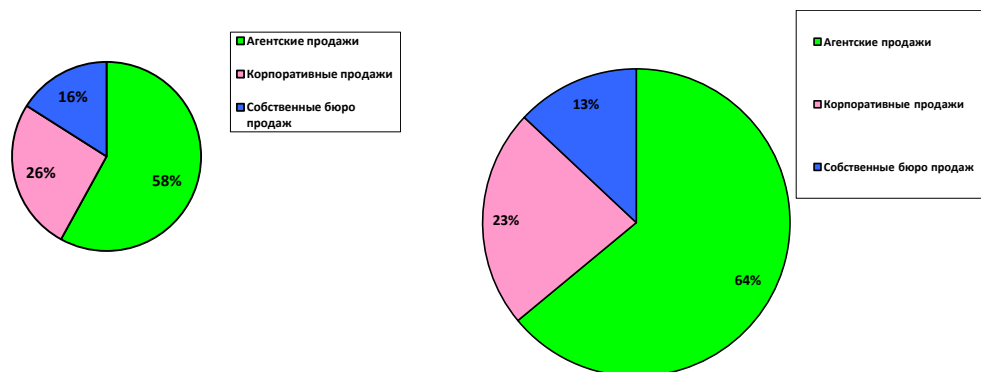


Рисунок 2.1 - Структура объема реализации услуг ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по каналам сбыта за 2013-2014 гг [17]

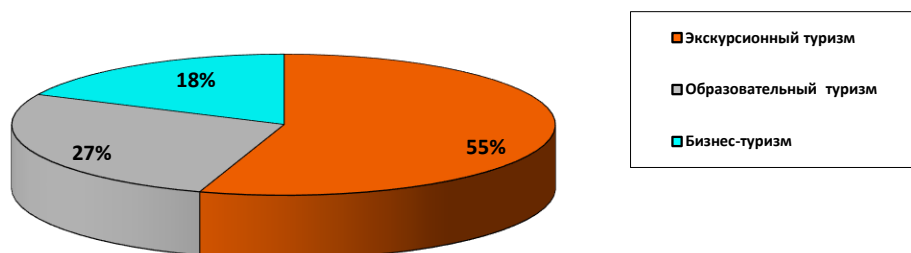


Рисунок 5.3 - Структура потребителей ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по видам туризма [составлено авторами по материалам собственных исследований]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта,
молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине

«Б1.Б.19 Организация гостиничного дела»

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом ИТРРИФ
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.
Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № _02_ от «_26_» ____09____20_17_ г.
Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Общие положения

Настоящим положением определяется понятие курсовой работы; требования к объему, структуре и оформлению курсовой работы; раскрывается порядок организации её выполнения и защиты.

Основным назначением настоящего положения является обеспечение качества реализации государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования в части, касающейся курсовых работ и проектов, выполняемых студентами.

Положение о курсовой работе разработано для студентов, изучающих дисциплину **«Организация гостиничного дела»** и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

Цель и задачи курсовой работы

Курсовая работа - это самостоятельное исследование одной из актуальных проблем по соответствующей дисциплине (дисциплинам).

Курсовая работа является необходимым элементом самостоятельной работы студентов. Она призвана углубить теоретические и прикладные знания, полученные студентами в лекционных курсах, семинарских и практических занятиях, привить навыки научно- исследовательской работы и дать первый опыт подготовки публикаций.

Целью курсовой работы по дисциплине **«Организация гостиничного дела»** является обучение студентов процессам создания и управления гостиничных продуктов в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний по соответствующим циклам дисциплин;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументировано излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

7. Организация и руководство выполнением курсовой работы

Научный руководитель осуществляет руководство и контроль выполнения курсовой работы. В период написания курсовой работы научный руководитель выполняет следующие функции:

- согласовывает со студентом тему работы;
- оказывает студенту помощь в составлении плана работы;
- рекомендует научную литературу, справочные, статистические материалы и др.
- источники информации по выбранной теме;
- проводит регулярные консультации;
- осуществляет контроль за ходом выполнения курсовой работы;
- оценивает содержание курсовой работы;
- дает отзыв на курсовую работу (Приложение 1).

8. Выбор и утверждение темы курсовой работы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой туризма и гостиничного дела http://pandia.ru/text/category/menedzhment_organizatcij/. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине «**Организация гостиничного дела**» даны далее в списке. Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с научным руководителем.

После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела.

Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины, по которой выполняется курсовая работа;
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;
- собственные научные интересы и способности студента;
- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых работах и в период учебных практик;
- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения

формулировок) тем курсовых работ, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

9. Ход работы

15. Выбор темы исследования.
16. Формирование плана работы.
17. Подбор необходимого теоретического и практического материала.
18. Выполнение смысловой части работы.
19. Подведение итогов и оформление выводов (заключение).
20. Оформление списка литературы.
21. Приложение (по желанию автора работа может иметь приложение в виде рисунков, таблиц, схем, иллюстративного и рекламного материала).

4. Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 2);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1. Теоретическая часть; 2. Практическая часть
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

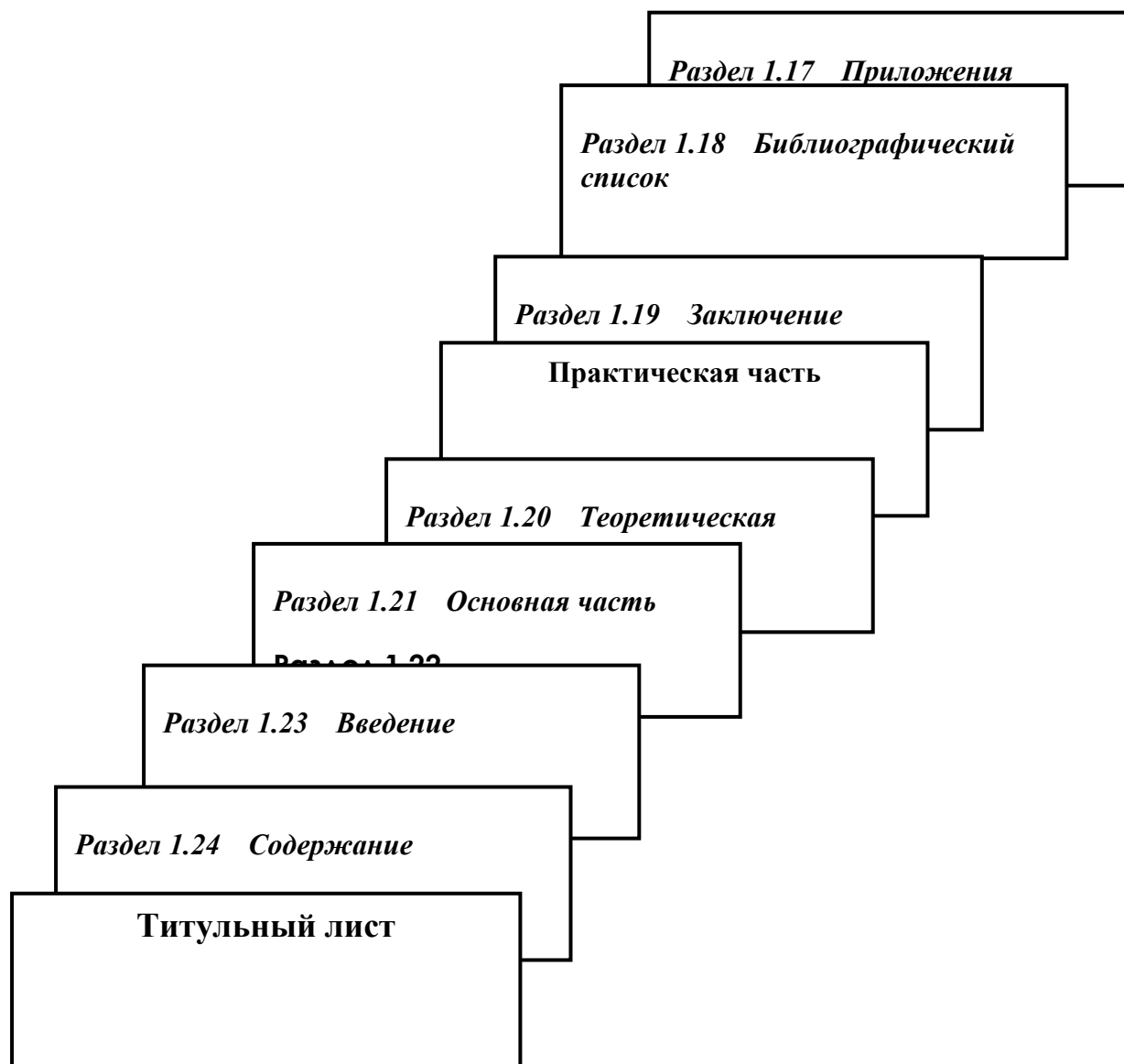


Рис.1. Структура текстового документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры.
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;
- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.
- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- объект;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Отель 5*», «Гостиница и ресторан» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы, опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Организация службы номерного фонда гостиниц, приёма, и размещения. Система бронирования»

1 Теоретическая часть

1.1. Теоретические аспекты организации службы номерного фонда гостиниц, приёма, и размещения

1.2. Особенности функционирования службы номерного фонда, СПиР

1.3. Этапы организации работы службы номерного фонда гостиниц, приёма, и размещения, автоматизации системы бронирования

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии гостеприимства).

Задача данной части курсовой работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий индустрии гостеприимства (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного гостиничного предприятия, выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа: «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Организация службы номерного фонда гостиниц, приёма, и размещения. Система бронирования»

4 Практическая часть

2.1. Анализ организационной структуры СПиР гостиницы
«.....»

2.2. Анализ организационной структуры службы номерного фонда гостиницы «.....»

2.3. Анализ организационной структуры службы бронирования гостиницы «.....»

2.4. Разработка стратегии организации работы службы номерного фонда гостиниц, приёма, и размещения. Системы бронирования.

обесп
соотве

нения,
ость в

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и должно содержать общие выводы по теме (1 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – не менее 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы

5.1 Общие требования к оформлению работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297).

Объём работы: 25 – 30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор [Microsoft Word](#), следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210х297);

- ориентация книжная;

- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.

- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - TimesNewRoman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,

- цвет шрифта – черный,

- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

8. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные [аббревиатуры](#).

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация рисунков сплошная и одномерная, без точки после номера например: Рисунок 1- Название рисунка). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3).См.Приложение 3.

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются нумерация таблиц сплошная и одномерная, без точки после номера например: Таблица 1- Название Таблицы).Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения

приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается. Прочие требования к оформлению таблиц – по ГОСТ 2.105 и ГОСТ 1.5.

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов. См. Приложение В.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:
Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001. - 39 с.

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос.Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты:

ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. -Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.

Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ.ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.

Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.

Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент.И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.

Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.

Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.

Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности "Менеджмент организаций" / О.В.Михненко,

И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Отдельный том многотомника можно оформить двумя способами:

5. Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача . В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

6. Казьмин, В. Д. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с. – (Справочник домашнего врача : в 3 ч. / В. Д. Казьмин ; ч. 2).

Однотомные издания

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. / Рос.акад. наук, Пушин. науч. центр, Ин-т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пушкино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу: вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Документ в целом:

Гиппиус, З. Н. Сочинения: в 2 т. – М. : Лаком-книга: Габестро, 2001. – 78 с.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни. – М.: АСТ: Астрель, 2002. – 503 с.

Депонированные научные работы

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе. – М., 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос.акад. наук 15.02.02, № 139876.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан.и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос.энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем.требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD-ROM дисковод ; 16-бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web-мастер Козлова Н.В. – Электрон.дан. – М. : Рос.гос. б-ка, 1997– . – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] :многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.-техн. ин-т. – Электрон.журн. – Долгопрудный : МФТИ, 1998. – Режим доступа: <http://zhurnal.mipt.rssi.ru>.

Булгаков М. А. Собачье сердце [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bulgakov.velchel.ru/> (17.09.2016).

Составные части документов

Статья из книги

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж.межрегион. ин-т обществ. наук, Воронеж. гос. ун-т, Фак. романо-герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106.

Статья из сериального издания

1. От одного до трех авторов

Михайлов, С. А. Езда по-европейски: система платных дорог в России находится в начал.стадии развития // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Три и более авторов

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

15. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

16.Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и [научной литературы](#).

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится на кафедре пять лет.

17.Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ по дисциплине «Организация гостиничного дела»

Темы курсовых работ:

1. 1. Внешние и внутренние стандарты обслуживания потребителей гостиничных услуг.
2. Гостиничный цикл полносервисного отеля.
3. Доходы предприятия и резервы их роста.
4. Повышение конкурентноспособности отеля.
5. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства.
6. Критерии отбора персонала для сферы гостиничного бизнеса.
7. Крупнейшие гостиничные корпорации мира.
8. Материально-техническое обеспечение гостиниц.
9. Общие требования к системе качества и обслуживающему персоналу.
10. Организации и технология работы службы приема и размещения гостиницы.
11. Организация и специфика деятельности малых гостиниц.
12. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда .
13. Организация обслуживания в гостиничных комплексах.
14. Организация производства на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
15. Организация транспортного обслуживания в гостиницах.
16. Организация труда и управления на предприятии сервиса.
17. Основные службы гостиничного предприятия и их взаимодействие.
18. Особенности управления малым бизнесом в индустрии гостеприимства и туризма.
19. Оценка качества гостиничного обслуживания.
20. Самые необычные, оригинальные отели мира. Экстремальный туризм.
21. Служба обслуживания в номерах: определение, отличительные особенности, значение.
22. Специфика общения персонала гостиницы с посетителями.
23. Тенденции развития гостиничного бизнеса.
24. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства и туризма и их сравнительный анализ.
25. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства на примере .

26. Деятельность гостиничных цепей на российском рынке гостиничных услуг.
27. Проблемы создания российских гостиничных цепей .
28. Особенности функционирования Малых гостиниц.
29. Национальные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
30. Организация и технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
40. Организация и технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
41. Организация и технология работы службы консьержей в гостинице.
42. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) в гостинице.
43. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
44. Организация и технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
45. Организация и технология работы по организации медицинского обслуживания в гостинице.
46. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
47. Стандарты обслуживания в гостиницах (на примере любой гостиницы).
48. Стандарты обслуживания в гостиничных цепях (на примере любой гостиничной цепи).
49. Организация и обслуживание конференций в гостиницах.
50. Организация работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

18. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

22. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
23. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.

- 24.Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
- 25.Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
- 26.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
- 27.Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
- 28.Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

- 22.Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
- 23.Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
- 24.Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). –Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
- 25.Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
- 26.Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
- 27.Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.

28. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

Отечественные базы данных:

10. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
11. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
12. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

3. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest
www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Учебная аудитория, технические средства обучения (ТСО), наличие компьютерной техники, мультимедийный проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе по дисциплине (модулю), практике, научным исследованиям, ГИА

Общесистемные программные средства		
1.	Microsoft Windows	Семейство операционных систем. Предназначены для решения общетехнологических задач. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796.
Прикладные программные средства		
2.	Microsoft Office Standard, Microsoft Office Pro	Семейство офисных систем. Предназначены для автоматизации и информационного обеспечения образовательной, научной, административной, управленческой или иной практической деятельности Университета. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796 в составе:

	-Microsoft Word -Microsoft Excel -Microsoft PowerPoint -Microsoft Outlook	Редактор текстовый, Редактор табличный, Редактор деловой графики и презентаций Почтовая программа, организатор, планировщик задач.
3.	Adobe Acrobat DC	Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа (.pdf). Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
4.	WinRAR (WinZip)	Архиватор файлов. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
5.	Dr.Web	Локальная антивирусная программа. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
6.	Microsoft Office Access	Система управления базой данных. Устанавливается по мере необходимости использования в образовательном процессе.
7.	Microsoft Visio	Система обработки деловой графики, организационных схем. Устанавливается по мере необходимости.
8.	Microsoft Project	Система управления проектами работ. Устанавливается по мере необходимости.

Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного хозяйства

- 39.Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
- 40.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
- 41.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
- 42.ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ

ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".

43.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)

44.Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования.

Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»

45.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;

46.ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.

47.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014.Введен впервые.)

48.ГОСТ Р 53522-2009 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения, дата введения 2010-07-01;

49.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;

50.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. **Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.**

51.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)

52.[ГОСТ Р 52113-2003](#) Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

53.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. **Проектирование туристских услуг.**

54.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)

55.Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.

56.Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"

57.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Примерная форма отзыва на курсовую работу

ОТЗЫВ

на курсовую работу

Раздел 1.

Кафедра _____

Дисциплина _____

Тема _____

Студент (Ф.И.О.) _____

Курс _____ Группа _____

Руководитель курсовой работы _____

Раздел 2. Критерии, при наличии хотя бы одного из которых работа оценивается только на «неудовлетворительно». _____

1.	Тема и (или) содержание работы не относится к предмету	
2.	Неструктурированный план курсовой работы	
3.	Объем работы менее 15 листов машинописного текста	
4.	В работе отсутствуют ссылки (сноски) на нормативные и другие	
5.	Оформление курсовой работы не соответствует требованиям	

Раздел 3. Рейтинг работы (при неудовлетворительной оценке не заполняется)

№	Наименование показателя	Баллы				
		студент 1	студент 2	студент 3	студент 4	студент 5
1.	Содержательная составляющая					
1.1	Степень раскрытия темы					
1.2	Полнота охвата научной					
1.3	Использование нормативных					
1.4	Индивидуальность подхода к написанию КР					
1.5	Последовательность и логика изложения материала					
	Итого по содержательной составляющей (максимум 55					
2.	Оформление и информационное сопровождение работы					
2.1	Качество оформления, язык, стиль и грамматический					
2.2	Использование иллюстративного материала (рисунки, таблицы, графики,					
	Итого по оформлению и информационному сопровождению работы					
3	Защита (максимум 25 баллов)					
4	Всего:					

Дополнительные замечания

Оценка (прописью) _____

Научный руководитель _____

(подпись) 200 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА

Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация гостиничного дела»

на тему: «Организация службы номерного фонда гостиниц, приёма, и размещения. Система бронирования»

Выполнил: студент 4 курса 5 группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: гостиничное дело

Профиль: гостиничная деятельность

Иванов Иван Иванович

Проверил: кандидат исторических наук,

доцент Корнеева Е.И.

Москва 2017

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления таблиц и рисунков

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.3). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица В,3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблица В.1 - Плановый доход массажного кабинета «Авиатор»

Вид массажа	Макс количество в день	Плановая загрузка	Цена услуги	Выручка в месяц, руб	Затрата материалов %	Расходы в грн.	Прибыль с услуги
Классический (полный)	2	30%	2800	50400	5%	2520	47880
Классический	3	30%	900	24300	5%	1215	23085

(спина)							5
Релаксирующий	2	30%	3200	57600	10%	5760	51840
Антицеллюлитный	3	30%	3500	94500	10%	9450	85050
Другие	2	30%	2000	36000	8%	2880	33120
Итого	12	30%		262800		21825	240975

[Составлено авторами по материалам собственных исследований]

Таблица В.2 - Восприятие туристского продукта

Материальные услуги	Нематериальные услуги
Гостиничные номера, мебель, оборудование, питание, транспортные средства и т.д.	Сервис, атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива и т.д.
Возможность оценки двух составляющих туристского продукта	
Реальны, объективны, сравнимы, соизмеримы с другими объектами размещения, транспорта и т.д. Соотношение «услуга – цена» понятно клиентам.	Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки.

[24]

2013 год 2014 год

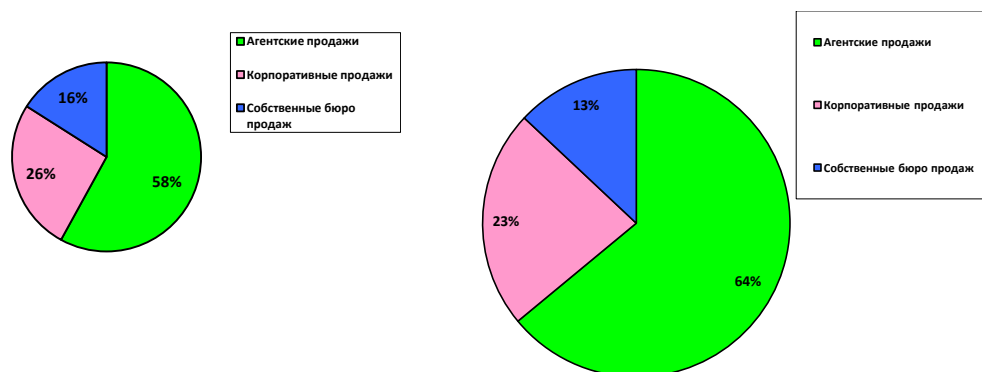


Рисунок 2.1 - Структура объема реализации услуг ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по каналам сбыта за 2013-2014 гг [17]

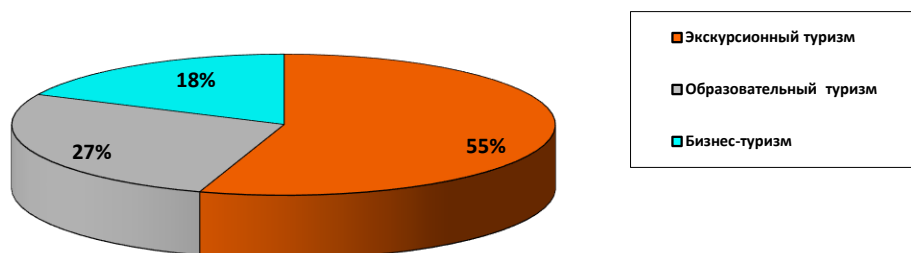


Рисунок 5.3 - Структура потребителей ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по видам туризма [составлено авторами по материалам собственных исследований]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта,
молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине

**«Б1.В.ОД.15 Корпоративная культура и управление персоналом в
гостиничном предприятии»**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом ИТРРИФ
Протокол № __ от «__» _____ 2017 г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № _02_ от «_26_» ____09____20_17_ г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Методические рекомендации по выполнению
курсовой работы по дисциплине
обновлены
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.
Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Общие положения

Настоящим положением определяется понятие курсовой работы; требования к объему, структуре и оформлению курсовой работы; раскрывается порядок организации её выполнения и защиты.

Основным назначением настоящего положения является обеспечение качества реализации государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования в части, касающейся курсовых работ и проектов, выполняемых студентами.

Положение о курсовой работе разработано для студентов, изучающих дисциплину **«Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии»** и выполняющих, согласно учебному плану, курсовую работу.

Цель и задачи курсовой работы

Курсовая работа - это самостоятельное исследование одной из актуальных проблем по соответствующей дисциплине (дисциплинам).

Курсовая работа является необходимым элементом самостоятельной работы студентов. Она призвана углубить теоретические и прикладные знания, полученные студентами в лекционных курсах, семинарских и практических занятиях, привить навыки научно- исследовательской работы и дать первый опыт подготовки публикаций.

Целью курсовой работы по дисциплине **«Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии»** является обучение студентов процессам создания и управления гостиничных продуктов в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- систематизация и конкретизация теоретических знаний по соответствующим циклам дисциплин;
- приобретение навыков ведения самостоятельной исследовательской работы, включая поиск и анализ необходимой информации;
- формирование у студентов системного мышления через определение целей и постановку задач работы и навыков ведения научно-исследовательской работы;
- самостоятельное исследование актуальных вопросов;
- развитие у обучаемых логического мышления и умения аргументировано излагать мысли при анализе теоретических проблем и практических примеров, умения формулировать выводы и предложения;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

Курсовая работа проверяется, рецензируется преподавателем и защищается студентом.

10. Организация и руководство выполнением курсовой работы

Научный руководитель осуществляет руководство и контроль выполнения курсовой работы. В период написания курсовой работы научный руководитель выполняет следующие функции:

- согласовывает со студентом тему работы;
- оказывает студенту помощь в составлении плана работы;
- рекомендует научную литературу, справочные, статистические материалы и др.
- источники информации по выбранной теме;
- проводит регулярные консультации;
- осуществляет контроль за ходом выполнения курсовой работы;
- оценивает содержание курсовой работы;
- дает отзыв на курсовую работу (Приложение 1).

11. Выбор и утверждение темы курсовой работы

Тематика курсовых работ определяется кафедрой туризма и гостиничного дела http://pandia.ru/text/category/menedzhment_organizacii/. В некоторых случаях тема может быть предложена самим студентом, но обязательно уточнена и согласована с научным руководителем. При выборе темы целесообразно учесть тему будущей дипломной работы (проекта). Темы курсовых работ по дисциплине **«Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии»** даны далее в списке. Изменения темы курсовой работы могут быть внесены только после согласования с научным руководителем.

После выбора и согласования темы с преподавателем студент должен написать заявление на закрепление темы на имя заведующего кафедрой туризма и гостиничного дела.

Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее разработки и при согласовании с заведующим кафедрой и/или научным руководителем.

При выборе темы курсовой работы необходимо учитывать следующие условия:

- соответствие темы курсовой работы содержанию дисциплины, по которой выполняется курсовая работа;
- актуальность проблемы;
- наличие специальной литературы и возможность получения фактических данных, необходимых для анализа;

- собственные научные интересы и способности студента;
- преемственность исследований, начатых в предыдущих курсовых работах и в период учебных практик;
- исключение по возможности дублирования (дословного совпадения формулировок) тем курсовых работ, выполняемых студентами (творческим коллективом студентов).

12.Ход работы

22.Выбор темы исследования.

23.Формирование плана работы.

24.Подбор необходимого теоретического и практического материала.

25.Выполнение смысловой части работы.

26.Подведение итогов и оформление выводов (заключение).

27.Оформление списка литературы.

28.Приложение (по желанию автора работа может иметь приложение в виде рисунков, таблиц, схем, иллюстративного и рекламного материала).

4.Структура и содержание курсовой работы

Содержание курсовой работы должно свидетельствовать о достаточно высокой теоретической подготовке студента, которую он должен иметь на данном курсе, и о наличии у автора необходимых знаний по теме работы. Работа должна иметь правильно составленную библиографию, логичную структуру, обеспечивающую раскрытие темы. Должна быть написана грамотно, хорошим литературным и профессиональным языком, иметь правильно оформленный инструментальный аппарат.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

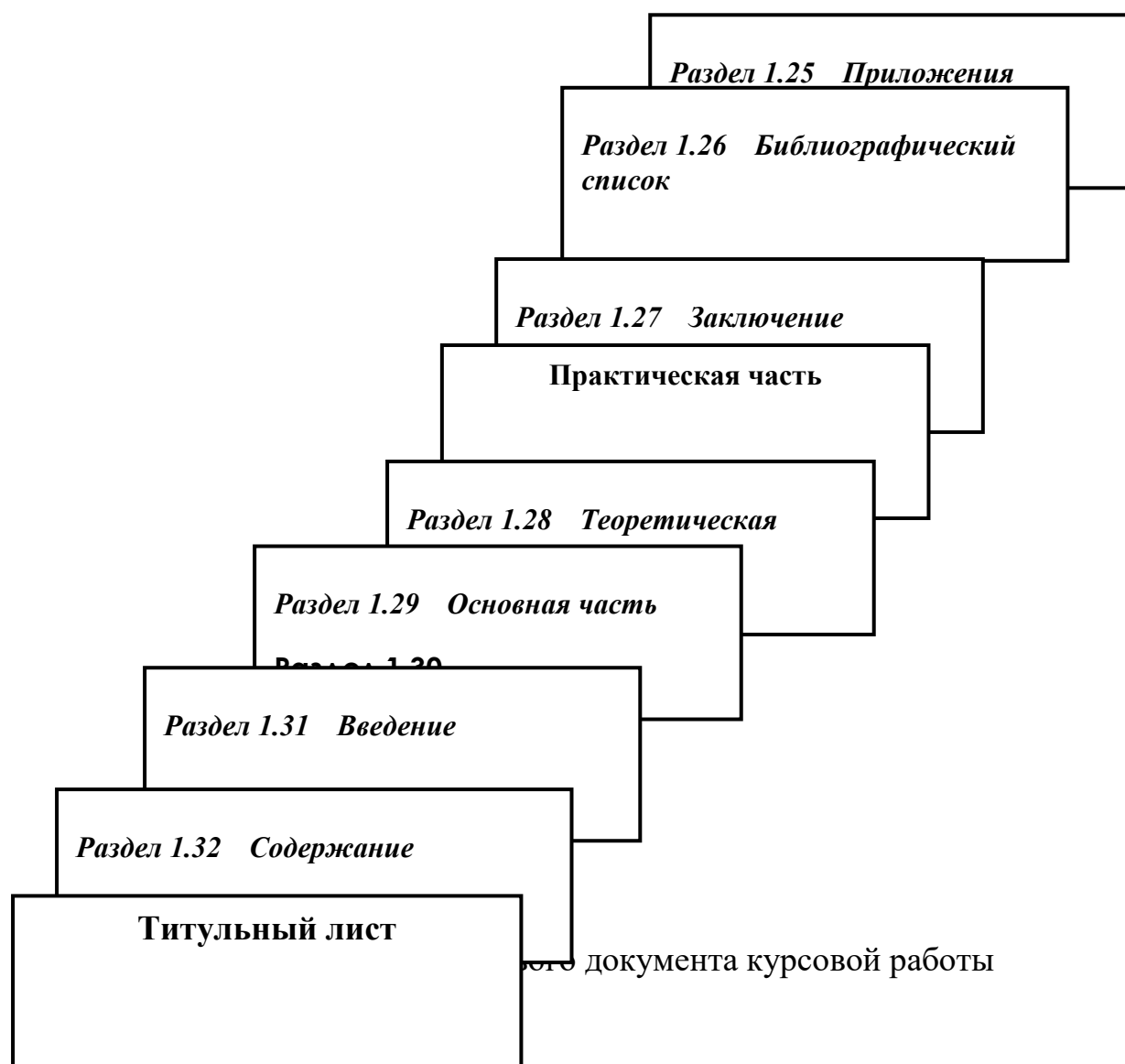
Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Курсовая работа содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист (Приложение 2);
- содержание;
- введение;
- основную часть: 1.Теоретическая часть; 2.Практическая часть
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерная тематика курсовых работ представлена ниже по тексту.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.



структура документа курсовой работы

Титульный лист курсовой работы содержит следующие элементы:

- полное наименование вышестоящего органа (РГУФКСМиТ), кафедры.
- название дисциплины;
- название темы курсовой работы;
- сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, группа, подпись);
- сведения о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание);
- наименование места и год выполнения;
- сведения о регистрации на кафедре и защите курсовой работы (оценка) с указанием даты и подписью научного руководителя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены. Введение и список литературы не нумеруются.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы.

- цель и задачи курсовой работы - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- объект;
- предмет исследования — формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- методы исследования (желательно);
- структура работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы;
- последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Не допускается перестановка элементов введения, поскольку их очерёдность определена логикой изложения.

Основной содержательный блок курсовой работы должен состоять из двух частей:

- **теоретическая часть;**
- **практическая часть.**

4.1.Выполнение теоретической части

В этой части работы даются основные теоретические положения в рамках исследуемой проблемы, которые представляются в виде трех или четырех узловых вопросов. Излагаемый материал должен иметь непосредственное отношение к выбранной теме исследования и содержать ссылки на используемые источники. Ссылки оформляются в квадратной скобке и включают номер источника в алфавитном порядке, на который ссылается автор, например, [9]. В том случае, если автор работы приводит цитату из первоисточника, то при оформлении ссылки на источник в квадратных скобках помимо номера источника добавляется страница, с которой взята цитата. Например, [10, с. 72].

Представленный теоретический материал должен в значительной степени опираться на анализ учебной и научной литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати (т.е. профессиональную прессу - журналы «Отель 5*», «Гостиница и ресторан» и др.).

При изложении теоретических вопросов следует приводить определение основных понятий и терминов, широко используемых в практике гостиничного бизнеса с обязательной ссылкой на источники.

В данной части работы целесообразно приводить примеры из практики работы известных международных и отечественных гостиничных сетей, при условии, что представленный практический материал будет наглядно иллюстрировать приводимые теоретические положения. Кроме того, целесообразно использовать Интернет-ресурсы и, прежде всего, материалы,

опубликованные на официальных сайтах Всемирной туристской организации (ВТО), Ростуризма. Национальных туристских администраций, предприятий туризма и гостеприимства, а также использовать информационно-поисковые системы (ИПС) для подбора конкретного материала.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Характеристики корпоративной культуры: девизы, символы, легенды, герои, ритуалы, традиции»

1 Теоретическая часть

1.1. Теоретические аспекты формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия

1.2. Особенности формирования программы корпоративной культуры гостиничного предприятия

1.3. Этапы формирования программы корпоративной культуры гостиничного предприятия «.....»

Практическая часть работы выполняется в зависимости от выбранной темы курсовой работы. Целью этого задания является получение практических навыков анализа и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия, основных деловых процессов и этапов хозяйственной деятельности исследуемых объектов (предприятий индустрии гостеприимства).

Задача данной части курсовой работы заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий индустрии гостеприимства (в той части, которая рассматривается в теме работы), выбранного гостиничного предприятия, выбранного студентом по своему желанию и усмотрению.

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком.

При написании её применяется научный стиль изложения, отличающийся использованием специальной терминологии, строгостью и деловитостью. Следует помнить, что материал должен излагаться обобщенно и кратко, без подробного пересказа отдельных первоисточников.

Выделять нужно те аспекты, которые представляют интерес, взаимосвязаны с проблемой курсовой работы. Полезно обогащать содержание текста примерами из практики, но не увлекаться и не сводить курсовую работу к анализу состояния дел на практике.

Запрещено вести изложение от первого лица единственного числа: «я считаю», «по моему мнению» и т. п. Корректнее использовать местоимение «мы», но желательно обойтись и без него. Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», т. е. фразы строятся с употреблением слов, «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения: «на наш взгляд», «по нашему мнению», однако предпочтительнее писать «по мнению автора» (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме: «изучение управленческого опыта свидетельствует о том, что....», «на основе выполненного анализа можно утверждать....», «проведенные исследования подтвердили....» и т. п.

ПРИМЕР СОДЕРЖАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ

Тема: «Характеристики корпоративной культуры: девизы, символы, легенды, герои, ритуалы, традиции»

5 Практическая часть

2.1. Анализ гостиницы «.....»

2.2. Выявление, сбор и анализ максимального количества идей.

2.3. Характеристики корпоративной культуры: девизы, символы, легенды, герои, ритуалы, традиции»

2.4. Разработка стратегии формирования программы корпоративной культуры гостиничного предприятия.

обесп

жения,
ость в

соответствии с нормами современного русского языка.

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования и

должно содержать общие выводы по теме (1 стр.).

Необходимой частью работы, позволяющей судить об уровне компетентности студента, является составленный библиографический список литературы к курсовой работе. В него должны включаться как цитированные источники, так и вся использованная литература с тем условием, что она содержит сведения по данной теме. Однако список не должен быть перегружен.

Рекомендуемое количество источников и литературы – не менее 10 (преимущественно даты издания не более 5-6 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических тем).

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы.

Приложения к курсовой работе могут включать в себя материалы, дополняющие текст работы, выкладки, экспериментальные материалы, инструкции. Приложения помещают в конце курсовой работы.

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

На все Приложения в основной части курсовой работы должны быть ссылки. Последовательность приложений должна соответствовать их упоминанию в тексте.

5. Оформление курсовой работы

5.1 Общие требования к оформлению работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным нормам. Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297).

Объём работы: 25 – 30 страниц машинописного текста.

Требования к оформлению подобных работ, ориентированных на текстовый редактор [Microsoft Word](#), следующие:

1. Параметры страницы:

- формат А4 (210x297);
- ориентация книжная;
- поля страницы: правое – не менее 10 мм, верхнее и нижнее – не менее 20 мм, левое – не менее 30 мм.
- колонтитулы: верхний - 2; нижний - 1,25;

2. Шрифт - TimesNewRoman,

- размер шрифта (кегель) - 14 пунктов,
- цвет шрифта – черный,
- обычный.

3. Выравнивание по ширине страницы.

4. Абзацный отступ 1,27 (5 знаков).

5. Интервал полуторный.

6. Текст размещается на одной стороне листа.

7. Нумерация начинается по порядку с титульного листа (цифру номера на нем не ставят). На 2-й странице (листе), где помещается оглавление, номер страницы также не ставится. На следующем листе ставят цифру - 3 и т. д. Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Площади страниц должны быть использованы в рамках полей полностью.

8. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается.

5.2 Оформление заголовков

Текст работы делится на части и пункты. Заголовки структурных частей работы: **«СОДЕРЖАНИЕ»**, **«ВВЕДЕНИЕ»**, **«ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»**, **«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»**, **«БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК»**, **«ПРИЛОЖЕНИЯ»** располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными полужирными буквами без подчеркивания. Каждый структурный элемент следует начинать с новой страницы.

Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты (и более мелкие разделы). Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой. Первая цифра обозначает номер части, вторая - номер пункта, например, 2.3 (вторая часть, третий пункт). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.4.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе – одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются.

Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с абзачного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Пункты следуют один за другим, не требуется начинать каждый пункт с нового листа.

Расстояние от названия части до названия пункта, от названия пункта до начала основного текста равно одному полуторному интервалу.

Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок части или пункта не должен быть последней строкой на странице.

Перед названием пункта выдерживается интервал в одну пустую строку.

Не рекомендуется в заголовок включать слова, отражающие общие понятия, не вносящие ясности в смысл заголовка, либо малоизвестные [аббревиатуры](#).

Тексты состоят из абзацев, каждый из которых содержит самостоятельную мысль, изложенную из нескольких предложений. Абзацы начинаются с новой, «красной» строки с одинаковым отступом.

5.3 Оформление рисунков

К иллюстративному блоку текста работы относятся схемы, диаграммы, графики, чертежи, рисунки, фотографии и др., за исключением таблиц. Их необходимо размещать в логической очередности. По ГОСТ на все рисунки в тексте должны быть даны ссылки. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация рисунков сплошная и одномерная, без точки после номера например: Рисунок 1- Название рисунка). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью.

Иллюстрации должны быть расположены так, чтобы их было удобно рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Иллюстрации располагаются после первой ссылки на них.

Если в работе есть приложения, то рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Рисунок А.3). См. Приложение 3.

5.4 Оформление таблиц

Цифровой материал, когда его много или, когда имеется необходимость в сопоставлении и выводе определенных закономерностей, оформляют в курсовой работе в виде таблиц.

По ГОСТ на все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются нумерация таблиц сплошная и одномерная, без точки после номера например: Таблица 1- Название Таблицы). Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) слово «Таблица» и номер ее указывают один раз справа над первой частью таблицы, над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1». При переносе таблицы на другой лист (страницу) заголовок помещают только над ее первой частью. Переносы слов в заголовках не допускаются. Подчеркивание заголовков не допускается. Прочие требования к оформлению таблиц – по ГОСТ 2.105 и ГОСТ 1.5.

Таблицу с большим количеством столбцов допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы. Если строки и столбцы таблицы выходят за формат страницы, то в первом случае в каждой части таблицы повторяется головка, во втором случае – боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером столбцов и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами столбцы и(или) строки первой части таблицы.

Заголовки столбцов и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки столбцов – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается.

Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Не рекомендуется в тексте располагать две или несколько таблиц одну за другой. Их целесообразно разделять текстом. При размещении сравнительно небольшой вертикально расположенной на странице таблицы не следует оставлять часть страницы ничем незаполненной. Текст со следующей страницы можно переместить на пространство под таблицей.

Таблицам некорректно давать название «Анализ...». Ведь анализ – это процесс, научный метод исследования, который может быть приведен в тексте. Таблица, как правило, содержит исходные данные для анализа.

Если в тексте анализируются или комментируются показатели таблицы, то не следует механически пересказывать приведенные в ней сведения. Необходимо на основе этих показателей произвести расчёты и представить дополнительные показатели, обобщить данные таблицы для формулирования каких-либо выводов. См. Приложение В.

5.5 Оформление приложений

По ГОСТ в тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: ПРИЛОЖЕНИЕ Б). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного

использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А».

Текст каждого приложения может быть разделен на разделы, подразделы и т.д., которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

5.6 Оформление списка источников, использованных в работе

Источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). Ссылки в тексте на источники оформляются в квадратных скобках (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

Сначала идут источники на русском языке, а потом – на иностранных языках (так же в алфавитном порядке).

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

- международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
- Конституция России;
- кодексы;
- федеральные законы;
- указы Президента России;
- постановления Правительства России;
- приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
- законы субъектов России;
- распоряжения губернаторов;
- распоряжения областных (республиканских) правительств;
- судебная практика (т.е. постановления Верховного и прочих судов России);
- законодательные акты, утратившие силу.

Федеральные законы следует записывать в формате:

Федеральный закон от [дата] № [номер] «[название]» // [официальный источник публикации, год, номер, статья]

Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации: офиц. текст. - М.: Маркетинг, 2001. - 39 с.

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос.Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. - СПб.: Стаун-кантри, 2001. - 94 с.

Стандарты:

ГОСТ Р 7.0.53-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Международный стандартный книжный номер. Использование и издательское оформление. - М.: Стандартинформ, 2007. - 5 с.

Законы располагаются не по алфавиту, а по дате принятия (подписания Президентом России) – впереди более старые.

Если при написании работы использовался законодательный сборник или издание отдельного закона, в список литературы все равно следует записать закон (приказ и т.п.) с указанием официального источника публикации. Для федеральных актов такими источниками являются: «Собрание законодательства Российской Федерации», «Российская газета», «Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации» и др.

Книги:

Сычев, М.С. История Астраханского казачьего войска: учебное пособие / М.С.Сычев. -Астрахань: Волга, 2009. - 231 с.

Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н.Соколов, К.С.Сердобинцев; под общ.ред. В.М.Бочарова. - Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. - 218 с.

Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А.Гайдаенко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Эксмо : МИРБИС, 2008. - 508 с.

Лермонтов, М.Ю. Собрание сочинений: в 4 т. / Михаил Юрьевич Лермонтов; [коммент.И.Андроникова]. - М.: Терра-Кн. клуб, 2009. - 4 т.

Управление бизнесом: сборник статей. - Нижний Новгород: Изд-во Нижегородского университета, 2009. - 243 с.

Борозда, И.В. Лечение сочетанных повреждений таза / И.В.Борозда, Н.И.Воронин, А.В.Бушманов. - Владивосток: Дальнаука, 2009. - 195 с.

Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие для студентов специальности "Менеджмент организаций" / О.В.Михненко, И.З.Коготкова, Е.В.Генкин, Г.Я.Сороко. - М.: Государственный университет управления, 2005. - 59 с.

Отдельный том многотомника можно оформить двумя способами:

7. Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача . В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

8. Казьмин, В. Д. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с. – (Справочник домашнего врача : в 3 ч. / В. Д. Казьмин ; ч. 2).

Однотомные издания

Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология. / Рос.акад. наук, Пушин. науч. центр, Ин-т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пушино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

Мюссе, Л. Варварские нашествия на Западную Европу: вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – СПб. : Евразия, 2001. – 344 с.

Документ в целом:

Гиппиус, З. Н. Сочинения: в 2 т. – М. : Лаком–книга: Габестро, 2001. – 78 с.

Отдельный том

Казьмин, В. Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни. – М.: АСТ: Астрель, 2002. – 503 с.

Депонированные научные работы

Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе. – М., 2002. – 210 с. – Деп. в ИНИОН Рос.акад. наук 15.02.02, № 139876.

Электронные ресурсы

Ресурсы локального доступа:

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан.и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос.энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD–ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем.требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD–ROM дисковод ; 16–бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

Ресурсы удаленного доступа:

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ ; ред. Власенко Т.В. ; Web–мастер Козлова Н.В. – Электрон.дан. – М. : Рос.гос. б–ка, 1997– . – Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус., англ.

Исследовано в России [Электронный ресурс] :многопредмет. науч. журн. / Моск. физ.–техн. ин–т. – Электрон.журн. – Долгопрудный : МФТИ, 1998. – Режим доступа: <http://zhurnal.mipt.rssi.ru>.

Булгаков М. А. Собачье сердце [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://bulgakov.velchel.ru/> (17.09.2016).

Составные части документов

Статья из книги

Двинянинова, Г. С. Комплимент: Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе // Социальная власть языка: сб. науч. тр. / Воронеж.межрегион. ин–т обществ. наук, Воронеж. гос. ун–т, Фак. романо–герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106.

Статья из сериального издания

1. От одного до трех авторов

Михайлов, С. А Езда по–европейски: система платных дорог в России находится в начал.стадии развития // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

2. Три и более авторов

Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун–та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25.

6. Подбор литературы для написания работы

Подбор литературы студент должен сделать в основном самостоятельно. Научный руководитель обязан дать консультацию и рекомендации студенту по подбору литературы.

Для более целенаправленного подбора материала, в первую очередь, рекомендуется ознакомиться с освещением избранной темы в учебниках по въездному и внутреннему туризму, именных справочниках, соответствующих энциклопедиях. Затем необходимо ознакомиться с каталогами литературы, имеющимися в библиотеке РГУФКСМиТ, городской научной библиотеки. Следует также обратить внимание на изучение периодических изданий.

19. Типичные ошибки в курсовых работах

Во многих случаях недостатки работы начинаются с оглавления. В него включается много вопросов, некоторые из которых выходят за рамки темы, другие дублируют друг друга или название темы. Такой план не позволяет систематизировано и логично изложить материал, сконцентрировать внимание на основных положениях темы, выявить узловые вопросы.

Встречаются случаи, когда студент слово в слово переписывает отдельные части монографических работ, учебников или журнальных статей. Курсовая работа становится компиляцией выдержек из различных литературных источников. Нужно помнить о том, что авторы книг, монографий и пр. ставят перед собой различные цели и пользуются различным стилем письма, а вы ставите в работе свою конкретную цель и должны изложить текст единым научным стилем.

К недостаткам структуры курсовой работы следует отнести отсутствие какой-либо части работы: оглавления, введения, заключения, списка литературы. Часто встречающаяся ошибка – это несоблюдение структуры введения или отсутствие одного или нескольких элементов введения. Иногда оглавление не соответствует содержанию, или последовательность изложения не соответствует указанной в оглавлении. Нет деления текста работы на параграфы в соответствии с пунктами оглавления.

Курсовая работа только тогда достигает цели, когда тема раскрыта с соблюдением научной точности, логически стройно, последовательно изложен материал, своим содержанием показывающий умение автора работать с литературой, написана грамотно.

20. Порядок защиты курсовой работы

Написанную курсовую работу студент сдает на проверку научному руководителю минимум за две недели до защиты. При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа дорабатывается студентом. При допуске к защите студент готовит краткое сообщение по содержанию работы, ответы на возможные вопросы.

Защита проходит публично, в учебной группе.

Студент за 5-6 минут излагает цель курсовой работы, полученные выводы, отвечает на замечания руководителя и вопросы присутствующих по содержанию курсовой работы. По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и [научной литературы](#).

Курсовая работа с оценкой сдается лаборанту методического кабинета кафедры Туризма и гостиничного дела и хранится на кафедре пять лет.

21. Критерии оценки курсовой работы

Оценку «отлично» получает студент, который показал в работе и на защите глубокие знания темы, творчески использовал их для самостоятельного анализа современных аспектов проблемы, сумел обобщить фактический материал, сделал интересные выводы и правильно, в соответствии с требованиями оформил работу. Курсовая работа, получившая оценку «отлично», может быть рекомендована на конкурс научных студенческих работ, использована при подготовке научного доклада или выступления на научной студенческой конференции, войти параграфом в будущую дипломную работу (проект).

Оценку «хорошо» получает студент, который показал в работе и на защите полное знание материала, всесторонне осветил вопросы темы, но недостаточно проявил творческое отношение к работе, имеет незначительные ошибки в её оформлении.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, правильно раскрывший в работе и на защите основные вопросы избранной темы, но испытывающий затруднения в логике изложения материала, допустивший те или иные неточности, не вполне освоил правила оформления работы.

Если в ходе защиты представленная работа оценивается "неудовлетворительно", предстоит повторная защита, так как студент, получивший неудовлетворительную оценку за курсовую работу, к экзамену не допускается.

10. Тематика курсовых работ по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии»

Темы курсовых работ:

1. Корпоративная культура и управление персоналом. Типы корпоративных культур. Национальные аспекты.
2. Стратегия и тактика работы с подчиненными. Стили руководства. Одномерность и многомерность руководства.
3. Практика поощрения, мотивационный механизм и его элементы.
4. Управленческие конфликты и их формы. Стратегии преодоления.
5. Организация привлечения персонала. Основные методы.
6. Этапы отбора персонала. Понятия и виды адаптации персонала.
7. Понятия, цели и формы развития персонала.
8. Проблемы социально-психологической и физиологической адаптации на предприятии.
9. Виды, цели, этапы деловой карьеры. Управление деловой карьерой.
10. Проектирование организации труда, управленческих технологий и процедур.
11. Должность и ее разновидности. Анализ функций выполняемых работниками управления, должностных инструкций.
12. Внутренняя и внешняя организация и проектирование рабочего места. Аттестация мест по условиям труда.
13. Основные цели и задачи обучения персонала.
14. Основные виды обучения.
15. Факторы, влияющие на эффективность обучения сотрудников организации.
16. Управление рабочим временем. Диагностика и баланс рабочего времени.
17. Экономические расчеты, связанные с персоналом. Анализ затрат на персонал.
18. Заработная плата. Формы и системы заработной платы в России.
19. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала
20. Высвобождение персонала.

22. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

4. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
5. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
6. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
7. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
8. <https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
9. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
10. <https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
11. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
12. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
13. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). –Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т

туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.

5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.

а. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

«Health Research Premium Collection» компании ProQuest
www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Учебная аудитория, технические средства обучения (ТСО), наличие компьютерной техники, мультимедийный проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в образовательном процессе по дисциплине (модулю), практике, научным исследованиям, ГИА

Общесистемные программные средства		
1.	Microsoft Windows	Семейство операционных систем. Предназначены для решения общетехнологических задач. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796.
Прикладные программные средства		
2.	Microsoft Office Standard, Microsoft Office Pro	Семейство офисных систем. Предназначены для автоматизации и информационного обеспечения образовательной, научной,

	-Microsoft Word -Microsoft Excel -Microsoft PowerPoint -Microsoft Outlook	административной, управленческой или иной практической деятельности Университета. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС Университета в соответствии с приказом Минспорта России от 08 сентября 2017 года № 796 в составе: <i>Редактор текстовый,</i> <i>Редактор табличный,</i> <i>Редактор деловой графики и презентаций</i> <i>Почтовая программа, организатор, планировщик задач.</i>
3.	Adobe Acrobat DC	Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа (.pdf). Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
4.	WinRAR (WinZip)	Архиватор файлов. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
5.	Dr.Web	Локальная антивирусная программа. Устанавливаются централизованно на все персональные компьютеры при организации автоматизированных рабочих мест ППС.
6.	Microsoft Office Access	Система управления базой данных. Устанавливается по мере необходимости использования в образовательном процессе.
7.	Microsoft Visio	Система обработки деловой графики, организационных схем. Устанавливается по мере необходимости.
8.	Microsoft Project	Система управления проектами работ. Устанавливается по мере необходимости.

**Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий
гостиничного хозяйства**

- 58.Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
- 59.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
- 60.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
- 61.ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".
- 62.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)
- 63.Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования.
Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»
- 64.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;
- 65.ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.
- 66.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014.Введен впервые.)
- 67.ГОСТ Р 53522-2009 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения, дата введения 2010-07-01;
- 68.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;
- 69.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. **Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.**
- 70.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)
- 71.[ГОСТ Р 52113-2003](#) Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
- 72.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. **Проектирование туристских услуг.**
- 73.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)

74. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.
75. Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"
76. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Примерная форма отзыва на курсовую работу

ОТЗЫВ

на курсовую работу

Раздел 1.

Кафедра _____

Дисциплина _____

Тема _____

Студент (Ф.И.О.) _____

Курс _____ Группа _____

Руководитель курсовой работы _____

Раздел 2. Критерии, при наличии хотя бы одного из которых работа оценивается только на «неудовлетворительно». _____

1.	Тема и (или) содержание работы не относится к предмету	
2.	Неструктурированный план курсовой работы	
3.	Объем работы менее 15 листов машинописного текста	
4.	В работе отсутствуют ссылки (сноски) на нормативные и другие	
5.	Оформление курсовой работы не соответствует требованиям	

Раздел 3. Рейтинг работы (при неудовлетворительной оценке не заполняется)

№	Наименование показателя	Баллы				
		студент 1	студент 2	студент 3	студент 4	студент 5
1.	Содержательная составляющая					
1.1	Степень раскрытия темы					
1.2	Полнота охвата научной					
1.3	Использование нормативных					
1.4	Индивидуальность подхода к написанию КР					
1.5	Последовательность и логика изложения материала					
	Итого по содержательной составляющей (максимум 55					
2.	Оформление и информационное сопровождение работы					
2.1	Качество оформления, язык, стиль и грамматический					
2.2	Использование иллюстративного материала (рисунки, таблицы, графики,					
	Итого по оформлению и информационному сопровождению работы					
3	Защита (максимум 25 баллов)					
4	Всего:					

Дополнительные замечания

Оценка (прописью) _____
 Научный руководитель _____

(подпись) 201 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Пример оформления титульного листа курсовой работы

Министерство спорта Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ
 КУЛЬТУРЫ, СПОРТА, МОЛОДЕЖИ И ТУРИЗМА (ГЦОЛИФК)»

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА, РЕКРЕАЦИИ, РЕАБИЛИТАЦИИ И ФИТНЕСА

Кафедра Туризма и гостиничного дела

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом в
гостиничном предприятии»

на тему: «Формирование корпоративной культуры в гостиничном
предприятии»

Выполнил: студент 4 курса 5 группы

ИТРРиФ 1-ое отделение

Направление: гостиничное дело

Профиль: гостиничная деятельность

Иванов Иван Иванович

Проверил: кандидат исторических наук,

доцент Корнеева Е.И.

Москва 2017

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления таблиц и рисунков

Таблицы каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением впереди обозначения приложения (например: Таблица В.3). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица В.3 – Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится.

Таблица В.1 - Плановый доход массажного кабинета «Авиатор»

Вид массажа	Макс количество в день	Плановая загрузка	Цена услуги	Выручка в месяц, руб	Затрата материалов %	Расходы в грн.	При быль с услу ги
Классический (полный)	2	30%	2800	50400	5%	2520	47880

Классический (спина)	3	30%	900	24300	5%	1215	2308 5
Релаксирующий	2	30%	3200	57600	10%	5760	5184 0
Антицеллюлитный	3	30%	3500	94500	10%	9450	8505 0
Другие	2	30%	2000	36000	8%	2880	3312 0
Итого	12	30%		262800		21825	2409 75

[Составлено авторами по материалам собственных исследований]

Таблица В.2 - Восприятие туристского продукта

Материальные услуги	Нематериальные услуги
Гостиничные номера, мебель, оборудование, питание, транспортные средства и т.д.	Сервис, атмосфера, дружелюбие, соучастие, инициатива и т.д.
Возможность оценки двух составляющих туристского продукта	
Реальны, объективны, сравнимы, соизмеримы с другими объектами размещения, транспорта и т.д. Соотношение «услуга – цена» понятно клиентам.	Абстрактны, субъективны, отсутствует возможность предварительной оценки.

[24]

2013 год 2014 год

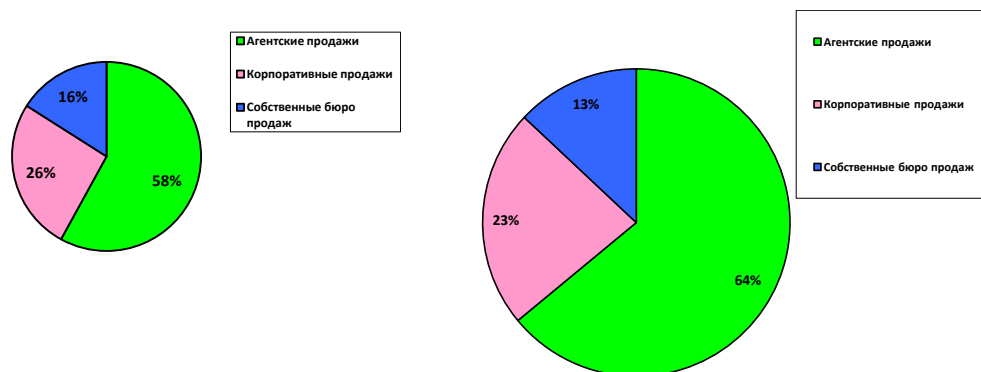


Рисунок 2.1 - Структура объема реализации услуг ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по каналам сбыта за 2013-2014 гг [17]

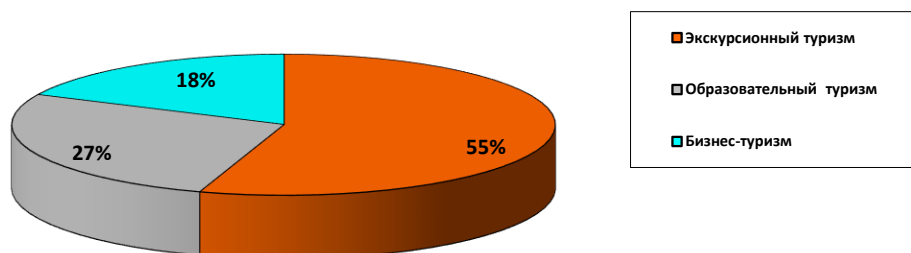


Рисунок 5.3 - Структура потребителей ООО «Меридиан – Экспресс Холидейз» по видам туризма [составлено авторами по материалам собственных исследований]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЕ СТУДЕНТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Проектирование гостиничной деятельности»

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук, профессор
кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры,
зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Корнеева Евгения Ивановна - кандидат исторических наук, доцент кафедры
«Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм

физической культуры РГУФКСМиТ

Максаковская Наталья Сергеевна

Содержание

Введение.....	3
1. Порядок выполнения и оформления	
самостоятельной работы	5
2. Работа с литературой	6
3. Работа с источниками сети Интернет.....	8
4. Подготовка к практическим занятиям	8
5. Тематика рефератов	13
6. Методические указания для студентов при подготовке к экзамену	15

ВВЕДЕНИЕ

Реализация требований ФГОС ВПО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» предусматривает организацию самостоятельной работы студентов.

Цель данных методических указаний – формирование у студентов необходимых компетенций в области проектирования гостиничных услуг через организацию самостоятельной работы с различными источниками и литературой, подготовку к практическим занятиям и т.д.

Методические указания содержат описание форм и процедур, предназначенных для организации самостоятельной работы, с целью повышения качества освоения учебного материала по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности» и формирования устойчивых компетенций профессиональной деятельности бакалавра.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- методы самостоятельного поиска и использования источников информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- принципы организации и выполнения проектов в гостиничной;

уметь:

- самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;
- организовывать и выполнять проекты в гостиничной деятельности;

владеть навыками:

- навыками поиска и использования источников информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя ;
- навыками организации и выполнения проектов в гостиничной деятельности.

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Одной из основных задач дисциплины является формирование навыков организации самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса; перечень учебной литературы, которую должен изучить студент (учебники, рекомендуемые студенту, могут быть выбраны самим студентом); определение научной литературы по выбору студента и согласования с преподавателем, которую должен изучить студент;
- консультации в процессе текущей, внеучебной работы при подготовке к контрольным работам и подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов;
- участие в практических занятиях;
- подготовка к зачету.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «ТиО транспортных услуг», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получению навыков организации транспортных услуг в туризме.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, подготовка к практическим занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на практических занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления.

При сдаче реферата преподавателю путем собеседования проверяется степень проработанности темы, владение студентом материала.

Требования к оформлению реферата и эссе: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура Times New Roman; межстрочный интервал – 1,5 (полуторный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм. верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных

страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210 × 297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов. При подготовке рефератов необходимо ознакомиться как минимум с 5-ю источниками.

Обратим внимание студентов на некоторые виды самостоятельной работы.

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРОЙ

При выборе литературы по дисциплине следует ориентироваться на рекомендуемые источники. Для успешного изучения дисциплины необходима хорошая подготовка в правовых вопросах организации страховой деятельности. Поэтому при возникновении затруднений в том или ином вопросе целесообразно обратиться к литературе по страхованию или к преподавателю. Вы должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Важно помнить, что работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами лекции и практических занятий, неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендуемая литература по дисциплине:

Основная литература:

29. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.](#)
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
30. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
31. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.](#)
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
32. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.](#)
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
33. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
34. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
35. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

29. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
30. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
31. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
32. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
33. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.

34. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
35. [Столяренко А. М.](#) Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

РАБОТА С ИСТОЧНИКАМИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

В качестве источников дополнительной информации необходимо использовать Web-ресурсы сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;

- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);

- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Рекомендованные источники сети Интернет для изучения дисциплины:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer:

<http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы
Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;

7.UNWTO NEWS;

8.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

9.ЭБС «КнигаФонд», «Гарант», «Консультант».

10.Электронные бизнес-энциклопедии «Управление отелем», «Стандарты и качество отеля»

11.Поисковые системы: «Консультант+», «Гарант».

1 2.Мастер-Тур : система он-лайн бронирования туров.

ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Переход к новым стандартам ФГОС ВПО предполагает повышение уровня самостоятельности студентов. Поэтому для успешного изучения дисциплины важно организовать регулярную самостоятельную работу в сочетании с консультациями у преподавателя.

Для успешной подготовки к практическим занятиям по дисциплине «ТиО транспортных услуг»:

- внимательно прочитать конспект лекций по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- при необходимости решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Особое внимание следует уделить знанию терминов страхования, т.к. это поможет в лучшем понимании материала и в ответах на вопросы, содержащие основные понятия страхования.

Далее следует прочесть материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями. Для соотнесения теоретической информации с практикой эконометрики найти конкретные примеры в интернете и в печати.

При подготовке к практическим занятиям следует проработать следующие вопросы курса.

Вопросы и задания для практических занятий по дисциплине

Блок 1. Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности

Практическое занятие по теме № 1 Введение. Общие положения проектирования

План занятия:

1. Основы проектной деятельности и управления проектами в гостиничной деятельности.
2. Деловая и инженерная составляющие проектов.
3. Общие положения проектирования

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовка реферата, презентации на тему: Развитие концепции управления проектами.
2. Состав управления проектами в гостиничной деятельности.
3. Участники проекта в гостиничной деятельности.

Практическое занятие по теме 2. Инициация и обоснование проектной деятельности.

План занятия:

1. Понятие ТЭО и бизнес-плана.
2. Организационно-технологическое проектирование.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Инициация и обоснование проектной деятельности
2. Понятие ТЭО и бизнес-плана.
3. Организационно-технологическое проектирование.

Практическое занятие по теме 3. Основные понятия и определения управления проектами

План занятия:

1. Классификация проектов
2. Базовые элементы управления проектом;
3. Жизненный цикл проекта;
4. Основные этапы выполнения проекта;
5. Окружающая среда проекта;
6. Участники проекта.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Базовые элементы управления проектом;
2. Жизненный цикл проекта;
3. Основные этапы выполнения проекта;
4. Окружающая среда проекта;
5. Участники проекта.

Практическое занятие по теме 4. Планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

План занятия:

1. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения
2. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.

Блок 2 . Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности

Практическое занятие по теме 5. Проектирование функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования.

План занятия:

1. Современные технологии и методы проектирования.
 2. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
 3. Проектирование инновационного гостиничного продукта
- Задания для самостоятельной работы:*

Подготовка индивидуальных или групповых заданий по теме:

1. Проектирование инновационного гостиничного продукта(Разработать проект инновационного гостиничного продукта).

Практическое занятие по теме 6. Современные требования по формированию и реализации инновационных гостиничных продуктов.

План занятия:

1. Понятие инновационных гостиничных продуктов.
2. Основные требования по формированию инновационных гостиничных продуктов
3. Основные требования по реализации инновационных гостиничных продуктов.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий по теме: Понятие инновационных гостиничных продуктов(на примере конкретного гостиничного продукта)

Практическое занятие по теме 7. Оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

План занятия:

1.Производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

2.Показатели оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Показатели оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения (на примере конкретной гостиницы)

Блок 3. Проект гостиничного предприятия. Организация проектирования
Практическое занятие по теме 8 .Состав и содержание проекта гостиничного предприятия.

План занятия:

1.Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли.

2.Задачи проектирования.

3.Состав и содержание проекта.

4.Понятие проекта и проектной документации. *Задания для самостоятельной работы:* Подготовка реферата, презентации на тему:

1.Состав и содержание проекта.

2. Проектной документации

3. Проектной документации (на примере конкретного проекта)

Практическое занятие по теме 9. Документационное сопровождение проектной деятельности

План занятия:

1.Конструктивные элементы зданий гостиниц.

2.Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы (на примере конкретной гостиницы).

Практическое занятие по теме 10. Виды проектов. Принципы проектирования

План занятия:

1. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов.
2. Генеральный план участка.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Генеральный план участка(на примере конкретной гостиницы).

Практическое занятие по теме 11. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов. План занятия:

1. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов.
2. Технические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения.
3. Экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий: Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов

Практическое занятие по теме 12. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия

План занятия:

1. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия
2. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения..
3. Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения.
2. Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Предлагаются следующие темы рефератов:

1. Развитие концепции управления проектами.
2. Состав управления проектами в гостиничной деятельности.
3. Участники проекта в гостиничной деятельности.
4. Управление персоналом проекта.
5. Характеристика основных принципов формирования гостиничного продукта

6. Особенности взаимодействия основных служб гостиницы при формировании гостиничного продукта.
7. Характеристика основных методов продвижения гостиничного продукта.
8. Особенности стимулирования сбыта гостиничных услуг.
9. Проектирование деятельности конкретной службы гостиницы.
10. Совершенствование деятельности конкретной службы гостиницы.
11. Разработка маркетинговой стратегии гостиничного предприятий.
12. Техничко-экономическое обоснование проекта гостиницы в конкретном регионе.
13. Проектирование рекламной кампании конкретного гостиничного предприятия.
14. Персонификация гостиничных услуг и ее роль в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.
15. Проектирование программ лояльности персонала.
16. Организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.
17. Формирование и продвижение гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
18. Планирование и осуществление контроля за реализацией проекта в гостиничном бизнесе.
19. Методы проектирования гостиничной деятельности.
20. Виды и содержание проектных и предпроектных работ при проектировании гостиничных предприятий.
21. Цели и задачи технического перевооружения и реконструкции действующих гостиничных предприятий.
22. Техническая политика в области проектирования и строительства гостиничных предприятий.
23. Требования и принципы компоновки функциональных групп помещений гостиничного предприятия.
24. Принципы выполнения генерального плана
25. Выбор и обоснование участка под строительство гостиницы. Особенности проектирования средств размещения в различных регионах

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в форме экзамена в четвертом семестре. К экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие дисциплину.

Для успешной сдачи экзамена следует соблюдать следующие правила:

- подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;

- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: распределите вопросы для подготовки к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса);
- неплохой эффект дает «репетиция» зачета (экзамена). Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое на зачете обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на зачете ответите правильно (не случайно содержание своих ответов на зачете студенты помнят годами);
- в целом данные советы по организации самостоятельной работы - это результат многолетнего преподавательского опыта, итог наблюдений и экспериментов. Все советы апробированы на практике, и надеемся, что соблюдение данных рекомендаций поможет получить гармоничное образование и освоить курс экономики предприятия туризма.

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Экзамен ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности»

1. Классификация отелей в зависимости от цели путешествия и их характеристика.
2. Особенности гостиничных услуг.
3. Факторы, влияющие на заполняемость гостиницы.
4. Архитектурные и технические решения отелей.
5. Коллективные средства размещения. Общие требования к ним.
6. Специализированные средства размещения. Общие требования к ним.
7. Индивидуальные средства размещения. Общие требования к ним.
8. Требования безопасности, предъявляемые к средствам размещения.
9. Классификация гостиниц в зависимости от различных показателей.
10. Характеристика средств размещения категории «без звезд».
11. Характеристика средств размещения категории «1 звезда».
12. Характеристика средств размещения категории «2 звезды».
13. Характеристика средств размещения категории «3 звезды».
14. Характеристика средств размещения категории «4 звезды».
15. Характеристика средств размещения категории «5 звезд».
16. Наиболее известные системы классификации отелей по уровню комфорта в мире.
17. Технология обслуживания клиентов отелей.
18. Клиент и его требования.
19. Обслуживание VIP- и СIP-клиентов.
20. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.
21. Общие правила общения персонала с клиентами.
22. Требования к персоналу гостиниц.
23. Категории номеров и их характеристика.
24. Планировка номеров.
25. Общая характеристика служебных помещений в отеле.
26. Внутригостиничные коммуникации в отеле.
27. Общественные помещения в отеле.
28. Помещения культурно-массового, спортивно-оздоровительного назначения и организация их работы.
29. Помещения бытового обслуживания и организация их работы.
30. Классификация служб в гостиничном хозяйстве, требования к работникам.
31. Служба бронирования: характеристика, функции.
32. Служба обслуживания: характеристика, функции.
33. Служба приема, размещения и расчетная часть: характеристика, функции.
34. Служба эксплуатации номерного фонда: характеристика, функции.
35. Административная служба: характеристика, функции.
36. Финансовая служба: характеристика, функции.

37. Коммерческая служба: характеристика, функции.
38. Служба безопасности: характеристика, функции.
39. Служба питания: характеристика, функции.
40. Техническая (инженерная) служба: характеристика, функции.
41. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (от 25.04.1997г. № 490 в редакции 2000 г.).
42. Международные гостиничные правила (от 02.11.1982 г.)
43. Франкфуртская таблица по снижению цен на гостиничные услуги.
44. Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства.
45. Порядок сертификации гостиничных услуг.
46. Лицензирование средств размещения в РФ.
47. Что входит в понятие «проектирование здания»?
48. Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов?
49. Назовите принципы проектирования гостиничных предприятий.
50. Что подразумевают строительные нормы и правила?
51. Дайте характеристику каждому этапу проектирования.
52. Чем отличается типовой проект от индивидуального?
53. Что такое генеральный план?
54. Назовите и сравните возможные системы застроек гостиничных предприятий.
55. Какие схемы применяются при проектировании жилых этажей гостиницы?
56. Какие помещения составляют общественную часть гостиничных комплексов различного назначения?
57. Какие композиционные планировки возможны при проектировании общественной части гостиницы?
58. Как происходит ввод здания гостиницы в эксплуатацию?
59. Назовите функции каждой комиссии, принимающей здание в эксплуатацию.
60. Что такое «долговечность»?
61. Что такое нормативный усредненный срок службы здания?
62. Сравните нормативный и фактический сроки службы здания.
63. Что такое физический износ здания?
64. Что оказывает влияние на физический износ здания?
65. Что влияет на моральный износ здания?
66. Назовите основные задачи правильной эксплуатации основных фондов туристских учреждений.
67. Из каких составных частей состоит система планово-предупредительного ремонта?
68. Какие осмотры входят в систему планово-предупредительного ремонта?
69. Сравните текущий и капитальный ремонт.
70. Дайте характеристику каждого вида ремонта.
71. Какие конструктивные элементы составляют здание?

72. Сроки службы каких конструктивных элементов совпадают со сроком службы здания?
73. Какие требования предъявляются к эксплуатации фундамента?
74. Какие дефекты могут быть обнаружены при осмотре стен и перекрытий?
75. Из каких составных частей состоит крыша? Каким требованиям они должны соответствовать?
76. В каких инженерных системах используется теплота? Какие системы теплоснабжения используются в гостиницах?
77. Каково значение системы отопления? Перечислите виды систем отопления, дайте краткую характеристику каждой из них.
78. Какие требования предъявляются к эксплуатации систем отопления?
79. На какие нужды используется вода в гостиницах? Из каких элементов состоит внутренний водопровод системы холодного водоснабжения?
80. Опишите виды и оборудование систем горячего водоснабжения.
81. Каково назначение и оборудование системы внутренней канализации, и какие требования предъявляются к ее эксплуатации?
82. Дайте определение понятий «вентиляция» и «кондиционирование воздуха». В чем сущность естественной и механической вентиляции? Назовите их виды и используемое оборудование.
83. Какое оборудование используется для кондиционирования воздуха? В чем достоинства оборудования сплит-систем?
84. Какие неполадки возможны в системах вентиляции и кондиционирования воздуха, и каковы способы их устранения?
85. Дайте характеристику внутренней электрической сети гостиницы и ее элементам.
86. Какие виды электрического освещения (лампы и светильники) используются в гостиницах?
87. Каковы правила эксплуатации электрических сетей, светильников и электрооборудования?
88. Какая система удаления мусора используется в гостиницах?
89. Какими телекоммуникационными системами оснащены современные гостиницы и каково их назначение?
90. Расскажите о видах телефонных сетей гостиниц и их возможностях.
91. Какое оборудование включает в себя локальная компьютерная сеть гостиницы? Каково его назначение и характеристика программного обеспечения?
92. Какова схема комплекса полной автоматизации деятельности гостиницы?
93. В чем сущность комплексной системы обеспечения безопасности в гостиницах, и из каких элементов она состоит?
94. Каким комплексом оборудования должны быть оснащены конференц-залы гостиниц?
95. Опишите оборудование рабочих мест в службе приема и размещения гостиницы и правила его эксплуатации.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЕ СТУДЕНТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук, профессор
кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры,
зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Содержание

Введение.....	3
1. Порядок выполнения и оформления самостоятельной работы	5
2. Работа с литературой	6
3. Работа с источниками сети Интернет.....	8
4. Подготовка к практическим занятиям	8
5. Тематика рефератов	13
6. Методические указания для студентов при подготовке к экзамену.....	15

ВВЕДЕНИЕ

Реализация требований ФГОС ВПО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» предусматривает организацию самостоятельной работы студентов.

Цель данных методических указаний – формирование у студентов необходимых компетенций в области организации гостиничного дела. через организацию самостоятельной работы с различными источниками и литературой, подготовку к практическим занятиям и т.д.

Методические указания содержат описание форм и процедур, предназначенных для организации самостоятельной работы, с целью повышения качества освоения учебного материала по дисциплине и формирования устойчивых компетенций профессиональной деятельности бакалавра.

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции обучающихся:

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОПК -1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
ОПК -3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-7	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

знать:

- социальную значимость своей будущей профессии, мотивационные показатели профессиональной деятельности;

- основы сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;

- технологию использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

- технологию поиска и использования различных источников информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;

- основы организации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений;

- нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

уметь:

- проявлять социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности;

- осуществлять сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;

- использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

- самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;

- решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;

- применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.

владеть навыками:

- сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;

- использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

- самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;

-решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;

-применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;

- осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Одной из основных задач дисциплины является формирование навыков организации самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса; перечень учебной литературы, которую должен изучить студент (учебники, рекомендуемые студенту, могут быть выбраны самим студентом); определение научной литературы по выбору студента и согласования с преподавателем, которую должен изучить студент;

- консультации в процессе текущей, внеучебной работы при подготовке к контрольным работам и подготовке к зачету;

- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;

- написание докладов, рефератов;
- участие в практических занятиях;
- подготовка к зачету.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Организация гостиничного дела», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получению навыков организации транспортных услуг в туризме.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, подготовка к практическим занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на практических

занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления.

При сдаче реферата преподавателю путем собеседования проверяется степень проработанности темы, владение студентом материала.

Требования к оформлению реферата и эссе: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура TimesNewRoman; межстрочный интервал – 1,5 (полуторный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм. верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210 × 297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов. При подготовке рефератов необходимо ознакомиться как минимум с 5-ю источниками.

Обратим внимание студентов на некоторые виды самостоятельной работы.

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРОЙ

При выборе литературы по дисциплине следует ориентироваться на рекомендуемые источники. Для успешного изучения дисциплины необходима хорошая подготовка в правовых вопросах организации страховой деятельности. Поэтому при возникновении затруднений в том или ином вопросе целесообразно обратиться к литературе по страхованию или к преподавателю.

Вы должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Важно помнить, что работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами лекции и практических занятий, неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные

положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендуемая литература по дисциплине:

Основная литература:

36. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>](https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869)
37. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
38. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>](https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287)
39. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>](https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180)
40. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
41. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
42. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

36. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
37. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
38. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.

39. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
40. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
41. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
42. [Столяренко А. М.](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437) Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

РАБОТА С ИСТОЧНИКАМИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

В качестве источников дополнительной информации необходимо использовать Web-ресурсы сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Рекомендованные источники сети Интернет для изучения дисциплины:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

- 6.«Вестник ПАТА» – электронный журнал;
7.UNWTONEWS;

ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Переход к новым стандартам ФГОС ВПО предполагает повышение уровня самостоятельности студентов. Поэтому для успешного изучения дисциплины важно организовать регулярную самостоятельную работу в сочетании с консультациями у преподавателя.

Для успешной подготовки к практическим занятиям по дисциплине «ТиО транспортных услуг»:

- внимательно прочитайте конспект лекций по данной тематике;
- ознакомьтесь с соответствующим разделом учебника;
- проработайте дополнительную литературу и источники;
- при необходимости решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Особое внимание следует уделить знанию терминов страхования, т.к. это поможет в лучшем понимании материала и в ответах на вопросы, содержащие основные понятия страхования.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями. Для соотнесения теоретической информации с практикой эконометрики найти конкретные примеры в интернете и в печати.

При подготовке к практическим занятиям следует проработать следующие вопросы курса.

Вопросы и задания для практических занятий по дисциплине Практическое занятие по темам :

Практическое занятие по темам : 1. История становления и развития гостиничного дела. **Темы** 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

План занятия:

1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства .
2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.
3. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России
4. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.
5. Рынок гостиничных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: 1. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России

2. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.

3. Рынок гостиничных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;

7. UNWTO NEWS;

Практическое занятие по теме № 3. Международное и государственное регулирование индустрии туризма и гостеприимства.

План занятия:

1. Государственное регулирование гостиничной деятельности.

2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.

3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Международные гостиничные правила.

2. Международная гостиничная конвенция

3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

4. ГОСТ Р 55609-2013 « Услуги средств размещения Доступные средства размещения для туристов с ограниченными возможностями .Общие требования».

5. ГОСТ Р 55817-2013 « Услуги средств размещения Общие требования к индивидуальным средствам размещения»

6..ГОСТ Р 51185-2014 « Туристские услуги .Средств размещения Общие требования»

7.ГОСТ Р 56184-2014 « Услуги средств размещения Общие требования к хостелам »

8.ГОСТ Р 54599-2011« Услуги средств размещения Общие требования к услугам санаториев ,пансионатов и центров отдыха »

9.ГОСТ Р 54606-2012« Услуги малых средств размещения Общие требования»

10.ГОСТ Р 55319-2012 « Услуги средств размещения Общие требования к специализированным средствам размещения»

Практическое занятие по теме № 4.: «Системы классификации и типология гостиниц и иных средств размещения»

План занятия:

- 1.Типология гостиниц.
- 2.Системы классификаций гостиниц.
- 3.Национальные системы классификаций .
- 4.Классификация гостиничных номеров.
- 5.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации .

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Классификация гостиниц по уровню комфорта.
- 2.Системы классификаций гостиниц.
- 3.Национальные системы классификаций .
- 4.Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
- 5.Типология гостиниц и других средств размещения..
- 6.Классификация гостиничных номеров.
- 7.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации .

Практическое занятие по теме № 5. Теория и практика организации системы управления гостиничным бизнесом.

План занятия:

- 1.Система управления гостиничным бизнесом,
- 2.Методы управления гостиничным бизнесом
- 3.Система управления гостиничным бизнесом в РФ.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Гостиничные сети.
- 2.Группа независимых управляющих
3. Маркетинговая сеть.
- 4.Системы управления гостиницами с присутствием иностранного менеджмента
- 5.Системы управления гостиницами ведомственного подчинения
- 6.Системы управления приватизированными (акционерными) – АО, ООО, ЗАО, а также частными гостиницами, находящимися в собственности российских юридических или физических лиц (владельцев).

Практическое занятие по теме № 6. Организационная культура гостиниц, как элемент повышения качества обслуживания гостей. Роль мотивации и стимулирования в формировании организационной культуры гостиниц.

План занятия:

1. Организационная культура гостиниц
2. Система оценки качества обслуживания клиентов
3. TQM (Всеобщее управление качеством)

Раздел 1.02 4. Стандарты качественного обслуживания клиентов

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Организационная культура гостиниц, как элемент повышения качества обслуживания гостей.
2. Роль мотивации и стимулирования в формировании организационной культуры гостиниц.

Раздел 1.03 3. Стандарты качественного обслуживания клиентов

4. Система оценки качества обслуживания и управления лояльностью клиентов
5. Система оценки эффективности и качества оказания гостиничных услуг на базе основных постулатов теории TQM -Всеобщего управления качеством продукции и услуг).
6. Роль национальных и международных стандартов серии ИСО в организации гостиничного бизнеса и повышения конкурентоспособности гостиниц.

Практическое занятие по теме № 7. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.

План занятия:

1. Основные отделы и службы гостиницы
2. Служба бронирования.
3. Служба приема и размещения гостей.
4. Службы современного гостиничного предприятия.
5. Службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Служба гостиницы (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 8. Организация службы номерного фонда гостиниц, приёма и размещения. Система бронирования

План занятия:

1. Основные принципы организации, структура и функции службы номерного фонда гостиниц.
2. Основные принципы организации, структура и функции службы приёма и размещения.

3. Система бронирования.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Система бронирования и организация реализации номерного фонда гостиниц, задачи доходного менеджмента.
2. Организационные структуры службы номерного фонда гостиниц и формы обслуживания гостей.
3. Задачи и функции организации службы номерного фонда гостиничных предприятий.
4. Организационные структуры службы приёма и размещения гостиниц и формы обслуживания гостей.
5. Задачи и функции организации службы приёма и размещения гостиничных предприятий.

Практическое занятие по теме № 9. Организация коммерческой службы гостиниц и службы продаж и маркетинга. Основные принципы организации, структура и функции коммерческой службы гостиниц.

План занятия:

1. Основные принципы организации, структура и функции коммерческой службы гостиниц.
2. Основные принципы организации, структура и функции службы продаж и маркетинга гостиниц.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1 Организация маркетинговой деятельностью гостиничных предприятий. и методы маркетинговых исследований рынка средств размещения.
2. Финансовая структура капитала предприятий гостиничного бизнеса, и основные показатели финансовой устойчивости гостиничных предприятий
4. Коммерческая служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
5. Организация рабочих мест коммерческой службы, техническое оснащение

Практическое занятие по теме № 10. Служба материально- технического обеспечения гостиниц ресурсами.

План занятия:

1. Основные принципы организации, структура и функции службы материально- технического обеспечения гостиниц.
2. Организация службы Главного инженера
3. Материально- техническая база гостиниц.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Инженерная служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.

2. Организация рабочих мест инженерной службы, техническое оснащение.
3. Характеристика инженерного оборудования гостиниц и иных средств размещения

Практическое занятие по теме № 11. Организация службы питания в гостиницах.

План занятия:

1. Основные принципы организации, структура и функции службы питания в гостиницах.
2. Структура управления предприятиями питания гостиницы

3. Классификация гостиничных предприятий питания

Задания для самостоятельной работы:

1. Служба питания гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
2. Организация рабочих мест службы питания, техническое оснащение.
3. Рестораны и бары гостиницы.

Практическое занятие по теме № 12. Организация службы безопасности гостиниц.

План занятия:

1. Основные принципы организации, структура и функции службы безопасности гостиниц
2. Взаимосвязь Службы безопасности гостиничного предприятия с другими службами.
3. Организация рабочих мест службы безопасности, техническое оснащение.

Задания для самостоятельной работы:

1. Опасности и угрозы в деятельности гостиничного предприятия
Характеристика угроз безопасности внешней и внутренней среды гостиничного предприятия .
2. Система комплексной безопасности гостиничного предприятия.
3. Технические средства обеспечения безопасности гостиничных предприятий
4. Средства обеспечения безопасности гостиничных предприятий

Практическое занятие по теме № 13. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.

План занятия:

1. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения,
2. Проблемы модернизации гостиничного фонда.
3. Характеристика предметно-пространственной среды гостиничного здания.
4. Основные виды гостиничных помещений и их назначение.

Задания для самостоятельной работы:

1. Основные типы архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.
2. Планировочная структура гостиничного предприятия - особенности содержания генерального плана, системы застройки.
3. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц – жилая и общественная части, композиционные схемы.
4. Характеристика общественной части гостиничного предприятия.
5. Характеристика жилой части гостиничного предприятия.
6. Особенности оформления жилых и общественных помещений гостиниц и иных средств размещения.

Темы 14. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения

План занятия:

1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения.
2. Инженерные системы и оборудование.
3. Телекоммуникационных систем гостиниц и иных средств размещения

Задания для самостоятельной работы:

1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения
2. Характеристика инженерного оборудования гостиниц и иных средств размещения.
3. Характеристика телекоммуникационных систем гостиниц и иных средств размещения.
4. Характеристика профессионального технологического оборудования гостиниц и иных средств размещения.

Предлагаются следующие темы рефератов:

1. Классификация средств размещения..
2. Типология гостиниц.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
4. Системы классификаций гостиниц.
5. Национальные системы классификаций .
6. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
7. Классификация гостиничных номеров.
8. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

9. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса в РФ.
10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
11. Международные гостиничные правила..
12. Международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
13. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
14. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
15. Функционально-организационная структура гостиницы.
16. Основные отделы и службы гостиницы..
17. Основные службы гостиницы и их функционирование.
18. Взаимосвязи служб в гостинице.
19. Функции и технология деятельности служба бронирования.
20. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
21. 7. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
22. Служба эксплуатации номерного фонда.
23. Служба питания..
24. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
25. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
26. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
27. Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ.
28. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России .
29. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. (по выбору студента).
30. Рынок гостиничных услуг в Москве.
31. Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
32. Факторы развития индустрии гостеприимства
33. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
34. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах,

Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в форме экзамена в четвертом семестре. К экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие дисциплину.

Для успешной сдачи экзамена следует соблюдать следующие правила:

- подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: распределите вопросы для подготовки к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса);
- неплохой эффект дает «репетиция» зачета (экзамена). Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое на зачете обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на зачете ответите правильно (не случайно содержание своих ответов на зачете студенты помнят годами);
- в целом данные советы по организации самостоятельной работы - это результат многолетнего преподавательского опыта, итог наблюдений и экспериментов. Все советы апробированы на практике, и надеемся, что соблюдение данных рекомендаций поможет получить гармоничное образование и освоить курс экономики предприятия туризма.

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Экзамен ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров,

нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Зачет ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Вопросы к экзамену

1. Понятие гостеприимства, его роль в индустрии туризма.
2. Основные понятия и термины гостиничного дела.
3. История становления и развития гостиничного дела в мире и России.
4. Общая характеристика нормативных документов в сфере гостиничного дела.
5. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Российской Федерации.
6. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
7. Интеграционные процессы в мировой гостиничной индустрии.
8. Международная система классификации гостиниц и иных средств размещения, особенности национальных систем классификации.
9. Основные типы гостиниц и иных средств размещения.
10. Понятие «Услуги», основные черты.
11. Структура гостиничного предприятия, общая характеристика служб, их взаимосвязь.
12. Виды структур управления гостиничным предприятием, их характеристика.
13. Основные и дополнительные службы гостиниц и иных средств размещения.
14. Коммерческая служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.

15. Организация рабочих мест коммерческой службы, техническое оснащение.
16. Служба приема и размещения гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
17. Организация рабочих мест службы приема и размещения, техническое оснащение.
18. Административно-хозяйственная служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
19. Организация рабочих мест административно-хозяйственной службы, техническое оснащение.
20. Служба питания гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
21. Организация рабочих мест службы питания, техническое оснащение.
22. Служба безопасности гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
23. Организация рабочих мест службы безопасности, техническое оснащение.
24. Инженерная служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
25. Организация рабочих мест инженерной службы, техническое оснащение.
26. Анимационная служба гостиничного предприятия, структура, взаимосвязь с другими службами.
27. Организация рабочих мест анимационной службы, техническое оснащение.
28. Характеристика основных и дополнительных услуг средств размещения, особенности их предоставления.
29. Номерной фонд средств размещения, классификация номеров, особенности архитектурных решений.
30. Основные типы архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.
31. Планировочная структура гостиничного предприятия - особенности содержания генерального плана, системы застройки.
32. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц – жилая и общественная части, композиционные схемы.
33. Характеристика общественной части гостиничного предприятия.
34. Характеристика жилой части гостиничного предприятия.
35. Характеристика инженерного оборудования гостиниц и иных средств размещения.
36. Характеристика телекоммуникационных систем гостиниц и иных средств размещения.
37. Характеристика профессионального технологического оборудования гостиниц и иных средств размещения.
38. Особенности оформления жилых и общественных помещений гостиниц и иных средств размещения.
39. Клиентоориентированный сервис в работе гостиничных предприятий и иных средств размещения.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЕ СТУДЕНТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук, профессор
кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры,
зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Содержание

Введение.....	3
7. Порядок выполнения и оформления самостоятельной работы	5
8. Работа с литературой	6
9. Работа с источниками сети Интернет.....	8
10.Подготовка к практическим занятиям	8
11.Тематика рефератов	13
12.Методические указания для студентов при подготовке к экзамену.	15

ВВЕДЕНИЕ

Реализация требований ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» предусматривает организацию самостоятельной работы студентов.

Цель данных методических указаний – формирование у студентов необходимых компетенций в области организации гостиничного дела.через организацию самостоятельной работы с различными источниками и литературой, подготовку к практическим занятиям и т.д.

Методические указания содержат описание форм и процедур, предназначенных для организации самостоятельной работы, с целью повышения качества освоения учебного материала по дисциплине и формирования устойчивых компетенций профессиональной деятельности бакалавра.

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции обучающихся:

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК -6	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, религиозными и историческими традициями ,к выявлению потребностей потребителя ,формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия индустрии гостеприимства, сферы услуг;
- роль индустрии гостеприимства на современном этапе в России и за рубежом;
- основные этапы становления и развития индустрии гостеприимства в России, Европе, США;
- типы средств размещения и их характеристику; типы классификаций гостиничных предприятий;
- организационную структуру управления в индустрии гостеприимства; современные тенденции управления;
- законодательную базу деятельности гостиничных предприятий;
- структуру гостиничного предприятия и функции основных служб;
- функции и типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства
- квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства.

Уметь:

- анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России и за рубежом»;
- отличать типы средств размещения друг от друга, типы предприятий общественного питания друг от друга, презентовать основные услуги этих предприятий;
- определять классификацию гостиниц и номеров, типы и виды гостиничных предприятий;
- анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания;
- самостоятельно классифицировать гостиничные подразделения по вышеуказанным признакам;
- организовывать специализированные формы обслуживания гостей, проводить подготовку к их обслуживанию.

Владеть:

- теоретическими основами гостеприимства;
- навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения;
- навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства;
- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;
- навыками применения современных технологий обслуживания в индустрии гостеприимства.

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Одной из основных задач дисциплины является формирование навыков организации самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса; перечень учебной литературы, которую должен изучить студент (учебники, рекомендуемые студенту, могут быть выбраны самим студентом); определение научной литературы по выбору студента и согласования с преподавателем, которую должен изучить студент;
- консультации в процессе текущей, внеучебной работы при подготовке к контрольным работам и подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов;
- участие в практических занятиях;
- подготовка к зачету.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Организация гостиничного дела», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получению навыков организации транспортных услуг в туризме.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, подготовка к практическим занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на практических занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления.

При сдаче реферата преподавателю путем собеседования проверяется степень проработанности темы, владение студентом материала.

Требования к оформлению реферата и эссе: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура TimesNewRoman; межстрочный интервал – 1,5 (полуторный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм. верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210 × 297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем

без файлов. При подготовке рефератов необходимо ознакомиться как минимум с 5-ю источниками.

Обратим внимание студентов на некоторые виды самостоятельной работы.

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРОЙ

При выборе литературы по дисциплине следует ориентироваться на рекомендуемые источники. Для успешного изучения дисциплины необходима хорошая подготовка в правовых вопросах организации страховой деятельности. Поэтому при возникновении затруднений в том или ином вопросе целесообразно обратиться к литературе по страхованию или к преподавателю.

Вы должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Важно помнить, что работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами лекции и практических занятий, неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендуемая литература по дисциплине:

Основная литература:

1. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.](#)
2. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>

3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
4. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.](#)
5. <https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
6. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.](#)<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
8. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
9. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. [Столярченко А. М.](#) Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
 - а. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

В качестве источников дополнительной информации необходимо использовать Web-ресурсы сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Рекомендованные источники сети Интернет для изучения дисциплины:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
7. UNWTONEWS;

ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Переход к новым стандартам ФГОС ВПО предполагает повышение уровня самостоятельности студентов. Поэтому для успешного изучения дисциплины важно организовать регулярную самостоятельную работу в сочетании с консультациями у преподавателя.

Для успешной подготовки к практическим занятиям по дисциплине «ТиО транспортных услуг»:

- внимательно прочитать конспект лекций по данной тематике;

- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- при необходимости решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Особое внимание следует уделить знанию терминов страхования, т.к. это поможет в лучшем понимании материала и в ответах на вопросы, содержащие основные понятия страхования.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями. Для соотнесения теоретической информации с практикой эконометрики найти конкретные примеры в интернете и в печати.

При подготовке к практическим занятиям следует проработать следующие вопросы курса.

Вопросы и задания для практических занятий по дисциплине :

Практическое занятие по теме 1-2. История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса Современное состояние индустрии гостеприимства.

План занятия:

- 1.. Этапы становления гостиничного сервиса.
- 2.История гостеприимства России
- 3.Развитие индустрии гостеприимства Европы.
4. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
- 5.Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий:

- 1.История гостеприимства (в любой стране мира).
- 2.Развитие индустрии гостеприимства Европы
- 3.Эволюция американской индустрии гостеприимства
- 4.Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства(в любой стране мира).

Практическое занятие по теме 3. Государственное регулирование гостиничной деятельности

План занятия:

- 1.Государственное регулирование гостиничной деятельности.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
- 3.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Международные гостиничные правила.
5. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Государственное регулирование гостиничной деятельности.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Международные гостиничные правила.
5. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
6. Законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. (по выбору студента).

Практическое занятие по теме 4. Классификация средств размещения.

План занятия:

1. Типология гостиниц.
2. Системы классификаций гостиниц.
3. Национальные системы классификаций .
4. Классификация гостиничных номеров.
5. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации .

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
2. Системы классификаций гостиниц.
3. Национальные системы классификаций .
4. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
5. Типология гостиниц и других средств размещения..
6. Классификация гостиничных номеров.
7. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации

Практическое занятие по теме 5. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

План занятия:

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг
2. Понятие «услуга», виды услуг.
3. Гостиничные услуги, их структура.
4. Стандартизация услуг.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг
2. Понятие «услуга», виды услуг.

3. Гостиничные услуги, их структура.
4. Стандартизация услуг.
5. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие по теме 6. Основные службы гостиничного предприятия.

План занятия:

1. Функционально-организационная структура гостиницы.
2. Основные отделы и службы гостиницы.
3. Функции и технология деятельности служба бронирования.
4. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Функционально-организационная структура гостиницы.
2. Основные отделы и службы гостиницы.
3. Функции и технология деятельности служба бронирования.
4. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
6. Понятие, цель, принципы организационной структуры.
7. Виды организационных структур.
8. Основные службы гостиницы и их функционирование.
9. Взаимосвязи служб в гостинице.
10. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице

Практическое занятие по теме 7. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.

План занятия:

1. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
3. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
4. Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий:

1. Тип клиента гостиничных предприятий.
2. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
3. Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ

Практическое занятие по теме 8. Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.

План занятия:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах.
4. Жалобы гостей и методы их урегулирования,
5. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах.
4. Жалобы гостей и методы их урегулирования,
5. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ,
7. Значимость проблем качества для гостиничной индустрии,
8. Связь качества услуги и удовлетворенности гостя,

Практическое занятие по теме 9. Организация и предоставление дополнительных услуг.

План занятия:

1. Предоставление дополнительных платных услуг .
2. Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг.
3. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах..
4. Услуга по организации питания в гостиницах и туристических комплексах.
5. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани).
6. Анимационные услуги
7. Оплата дополнительных услуг.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Сервис бюро, его назначение, функции
2. Услуга по продлению визы ,
3. Парикмахерская, салоны красоты в гостиницах и туристических комплексах, графики работы, порядок обслуживания,
4. Интерактивное телевидение в гостиницах.
5. Прачечная, химчистка.

Предлагаются следующие темы рефератов:

35. Классификация средств размещения..
36. Типология гостиниц.
37. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
38. Системы классификаций гостиниц.

- 39.Национальные системы классификаций .
- 40.Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
- 41.Классификация гостиничных номеров.
- 42.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
- 43.Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса в РФ.
- 44.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
- 45.Международные гостиничные правила..
- 46.Международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
- 47.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
- 48.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
- 49.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 50.Основные отделы и службы гостиницы..
- 51.Основные службы гостиницы и их функционирование.
- 52.Взаимосвязи служб в гостинице.
- 53.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 54.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 55.7.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
- 56.Служба эксплуатации номерного фонда.
- 57.Служба питания..
- 58.Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
- 59.Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
- 60.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
- 61.Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ.
- 62.Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России .
- 63.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. (по выбору студента).
- 64.Рынок гостиничных услуг в Москве.
- 65.Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
- 66.Факторы развития индустрии гостеприимства

67. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.

68. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах,

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в форме экзамена в четвертом семестре. К экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие дисциплину.

Для успешной сдачи экзамена следует соблюдать следующие правила:

- подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: распределите вопросы для подготовки к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса);
- неплохой эффект дает «репетиция» зачета (экзамена). Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое на зачете обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на зачете ответите правильно (не случайно содержание своих ответов на зачете студенты помнят годами);
- в целом данные советы по организации самостоятельной работы - это результат многолетнего преподавательского опыта, итог наблюдений и экспериментов. Все советы апробированы на практике, и надеемся, что соблюдение данных рекомендаций поможет получить гармоничное образование и освоить курс экономики предприятия туризма.

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Экзамен ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить

материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Зачет ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Вопросы к зачету.

1.Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.

2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.

3.. Основные особенности,проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ

4.Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в Москве и Московской области.

5.Стратегии в индустрии гостеприимства

6.Этапы становления и развития средств размещения.

7.Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.

8. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
9. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта..
10. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта..
11. Технологии создания гостиничного продукта
12. Технологические аспекты процесса турпланирования. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.
13. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
14. Функционально-организационная структура гостиницы.
15. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
16. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
14. Классификации номерного фонда., соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
16. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
17. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
18. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
19. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
20. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса..
21. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
22. Дополнительные услуги, предоставляемые гостям отеля во время их проживания.
23. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». иной опытом некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание.
24. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
25. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
26. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания..
27. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
28. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
30. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
31. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций.
32. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации

- 33..Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров Европейский стандарт классификации номеров.
- 34.Классификации номеров в гостиницах РФ.
35. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
- 36.Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице**
- 37.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
38. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия .Технологии обслуживания гостей.
- 39.Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,**
- 40. Автоматизация гостиничной деятельности.**

высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЕ СТУДЕНТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук, профессор
кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры,
зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Содержание

Введение.....	3
13.Порядок выполнения и оформления самостоятельной работы	5
14.Работа с литературой	6
15.Работа с источниками сети Интернет.....	8
16.Подготовка к практическим занятиям	8
17.Тематика рефератов	13
18.Методические указания для студентов при подготовке к экзамену.	15

ВВЕДЕНИЕ

Реализация требований ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» предусматривает организацию самостоятельной работы студентов.

Цель данных методических указаний – формирование у студентов необходимых компетенций в области организации гостиничного дела. через организацию самостоятельной работы с различными источниками и литературой, подготовку к практическим занятиям и т.д.

Методические указания содержат описание форм и процедур, предназначенных для организации самостоятельной работы, с целью повышения качества освоения учебного материала по дисциплине и формирования устойчивых компетенций профессиональной деятельности бакалавра.

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции обучающихся:

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
ПК-7	готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя
ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- социальную значимость своей будущей профессии, мотивационные показатели профессиональной деятельности;

- основы сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;

- технологию использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

- технологию поиска и использования различных источников информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

уметь:

- проявлять социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности;

- осуществлять сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;

- использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

- самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

владеть навыками:

- сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;

-использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

- самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Одной из основных задач дисциплины является формирование навыков организации самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса; перечень учебной литературы, которую должен изучить студент (учебники, рекомендуемые студенту, могут быть выбраны самим студентом); определение научной литературы по выбору студента и согласования с преподавателем, которую должен изучить студент;
- консультации в процессе текущей, внеучебной работы при подготовке к контрольным работам и подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов;
- участие в практических занятиях;
- подготовка к зачету.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Организация гостиничное дела», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получению навыков организации транспортных услуг в туризме.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, подготовка к практическим занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на практических занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления.

При сдаче реферата преподавателю путем собеседования проверяется степень проработанности темы, владение студентом материала.

Требования к оформлению реферата и эссе: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура TimesNewRoman; межстрочный интервал – 1,5 (полуторный); отступ

строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм.верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210 × 297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов. При подготовке рефератов необходимо ознакомиться как минимум с 5-ю источниками.

Обратим внимание студентов на некоторые виды самостоятельной работы.

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРОЙ

При выборе литературы по дисциплине следует ориентироваться на рекомендуемые источники. Для успешного изучения дисциплины необходима хорошая подготовка в правовых вопросах организации страховой деятельности. Поэтому при возникновении затруднений в том или ином вопросе целесообразно обратиться к литературе по страхованию или к преподавателю.

Вы должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Важно помнить, что работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами лекции и практических занятий, неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал

быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендуемая литература по дисциплине:

Основная литература:

1. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.](#)
2. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
4. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.](#)
5. <https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
6. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.](#)
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
8. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
9. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.

6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
 - а. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

РАБОТА С ИСТОЧНИКАМИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

В качестве источников дополнительной информации необходимо использовать Web-ресурсы сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Рекомендованные источники сети Интернет для изучения дисциплины:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
7. UNWTONEWS;

ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Переход к новым стандартам ФГОС ВПО предполагает повышение уровня самостоятельности студентов. Поэтому для успешного изучения дисциплины важно организовать регулярную самостоятельную работу в сочетании с консультациями у преподавателя.

Для успешной подготовки к практическим занятиям по дисциплине «ТиО транспортных услуг»:

- внимательно прочитать конспект лекций по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- при необходимости решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Особое внимание следует уделить знанию терминов страхования, т.к. это поможет в лучшем понимании материала и в ответах на вопросы, содержащие основные понятия страхования.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями. Для соотнесения теоретической информации с практикой эконометрики найти конкретные примеры в интернете и в печати.

При подготовке к практическим занятиям следует проработать следующие вопросы курса.

Вопросы и задания для практических занятий по дисциплине
Практическое занятие по теме № 1 «Теоретические основы гостиничной деятельности. Основные понятие и термины. Гостиничная терминология в профессиональной деятельности»

План занятия:

- 1.Современные тенденции развития индустрии гостеприимства .
- 2.Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.
3. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России
- 4.Основные особенности, ,проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.
5. Рынок гостиничных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: 1. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России

2.Основные особенности, ,проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.

3. Рынок гостиничных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге

Практическое занятие по теме № 2. Государственное регулирование гостиничной деятельности.

План занятия:

1. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в Р Ф.
3. Международные гостиничные правила. ,
4. Законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
5. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Анализ закона РФ, международного и национального стандарта, действующего в сфере гостиничного сервиса.

Практическое занятие по теме № 3.4. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

План занятия:

1. Классификация гостиниц.
2. Системы классификаций гостиниц.
3. Национальные системы классификаций .
4. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
5. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

Задания для самостоятельной работы:

- Подготовка реферата, презентации на тему:
1. Национальные системы классификаций.
 2. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации

Практическое занятие по теме № 5. Типология гостиниц и других средств размещения.

План занятия:

1. Типология гостиниц и других средств размещения..
2. Типы гостиниц в РФ.
3. Типология гостиниц и других средств размещения в Европе

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Тип гостиницы или другого средства размещения

Практическое занятие по теме № 6. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Классификации номеров в гостиницах РФ

План занятия:

- 1.Классификация гостиничных номеров.
- 2.Классификации номеров в гостиницах РФ.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий: описание типа номера.

Практическое занятие по теме № 7,8. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды. Технологии создания гостиничного продукта.

План занятия:

- 1.Операционный процесс обслуживания клиентов.
2. Понятие и виды технологического процесса в гостинице
3. Технологии создания гостиничного продукта.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Виды технологического процесса в гостинице.
- 4.Этапы обслуживания гостей.

Практическое занятие по теме № 9. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы

План занятия:

- 1.Специфика гостиничных услуг, их структура
- 2.Виды услуг в гостинице
3. Составные элементы гостиничных услуг.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Услуга гостиницы (по выбору студента)

Практическое занятие по теме № 10,11. Стратегии в индустрии гостеприимства

Ценообразование, Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта

План занятия:

- 1.Стратегии в индустрии гостеприимства .
- 2.Ценообразование в индустрии гостеприимства.
- 3.Формирование сбытовой стратегии гостиничного продукта .
- 4.Каналы сбыта гостиничного продукта.

5 Стимулирование сбыта гостиничного продукта.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Ценообразование в индустрии гостеприимства.
- 2.Формирование сбытовой стратегии гостиничного продукта .
- 3.Каналы сбыта гостиничного продукта.
4. Стимулирование сбыта гостиничного продукта.

Практическое занятие по теме № 12. Документооборот в индустрии гостеприимства.

План занятия:

1. Классификация документов гостиничного предприятия и их характеристика
- 2.Журнал регистрации иностранных граждан в гостинице
- 3.Договор о реализации гостиничного продукта .
- 4.Анкета гостя, карта гостя, заявка на бронирование мест.
- 5.Акт о порче имущества гостиницы

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Анализ документооборота в индустрии гостеприимства (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 13. Автоматизация гостиничной деятельности.

План занятия:

- 1Основные направления использования Интернета в индустрии гостеприимства.
- 2.Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
3. Системы on-line-бронирования, работа в автоматизированной системе управления гостиницей «Эдельвейс»,» Опера».

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Анализ автоматизированной системы управления гостиницей (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 14. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.

План занятия:

- 1.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
- 2.Операционный процесс обслуживания клиентов.
3. Четыре этапа обслуживания гостей.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Технологии обслуживания гостей в службе гостиницы (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 15. Функционально-организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы

План занятия:

1. Основные отделы и службы гостиницы
2. Служба бронирования.
3. Служба приема и размещения гостей.
4. Службы современного гостиничного предприятия.
5. Службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Служба гостиницы (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 16. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения .

План занятия:

1. Функции и технология деятельности служба бронирования.
2. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
3. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
4. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современного гостиничного предприятия. Технологии обслуживания гостей.
5. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Функции и технология деятельности службы гостиницы (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 17. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

План занятия:

1. Виды дополнительных услуг.
2. Оплата дополнительных услуг.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Дополнительная услуга гостиницы (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 18. Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

План занятия:

- 1.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
- 2.Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему: Стандарты обслуживания, действующие в гостиничной цепи (по выбору студента).

Практическое занятие по теме № 19. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.

План занятия:

- 1.Права и обязанности работников гостиниц.
- 2.Культура поведения персонала гостиниц .
- 3.Требования, предъявляемые к внешнему виду персонала гостиниц.
- 4.Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий на тему:

- 1.Культура поведения персонала гостиниц .
- 2.Требования, предъявляемые к внешнему виду персонала гостиниц,
- 3.Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Практическое занятие по теме № 20. Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями гостиницы, а также внутри коллектива.

План занятия:

- 1.Стиль в обслуживании гостей..
- 2.Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц..
- 3.Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями отеля, а также внутри коллектив.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий. на тему: Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями отеля, а также внутри коллектив

Практическое занятие по теме № 21. Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.

План занятия:

- 1.Правила охраны труда в гостиничном предприятии.
 - 2.Техники безопасности в гостиничном предприятии.
 - 3.Правила пожарной безопасности в гостиничном предприятии.
- Подготовка индивидуальных или групповых заданий. .

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий. на тему:

- 1.Правила охраны труда в гостиничном предприятии.
- 2.Техники безопасности в гостиничном предприятии.
- 3.Правила пожарной безопасности в гостиничном предприятии.

Предлагаются следующие темы рефератов:

- 69.Классификация средств размещения..
- 70.Типология гостиниц.
- 71.Классификация гостиниц по уровню комфорта.
- 72.Системы классификаций гостиниц.
- 73.Национальные системы классификаций .
- 74.Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
- 75.Классификация гостиничных номеров.
- 76.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
- 77.Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса в РФ.
- 78.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
- 79.Международные гостиничные правила..
- 80.Международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
- 81.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
- 82.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
- 83.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 84.Основные отделы и службы гостиницы..
- 85.Основные службы гостиницы и их функционирование.
- 86.Взаимосвязи служб в гостинице.
- 87.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 88.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 89.7.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
- 90.Служба эксплуатации номерного фонда.
- 91.Служба питания..
- 92.Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
- 93.Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

- 94.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
- 95.Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ.
- 96.Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России .
- 97.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. (по выбору студента).
- 98.Рынок гостиничных услуг в Москве.
- 99.Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
100. Факторы развития индустрии гостеприимства
101. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
102. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах,

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в форме экзамена в четвертом семестре. К экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие дисциплину.

Для успешной сдачи экзамена следует соблюдать следующие правила:

- подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: распределите вопросы для подготовки к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса);
- неплохой эффект дает «репетиция» зачета (экзамена). Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое на зачете обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на зачете ответите правильно (не случайно содержание своих ответов на зачете студенты помнят годами);
- в целом данные советы по организации самостоятельной работы - это результат многолетнего преподавательского опыта, итог наблюдений и экспериментов. Все советы апробированы на практике, и надеемся, что соблюдение данных рекомендаций поможет получить гармоничное образование и освоить курс экономики предприятия туризма.

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Экзамен ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Зачет ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Вопросы к экзамену

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.

- 3.. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
4. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
5. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
- Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
- 8..Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
9. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
- 10..Классификации номерного фонда.,соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
11. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения..
- 12.Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
- 13.Выбор технологического процесса в гостинице.
- 14..Анализ гостиничных технологий
- 15.. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Технологии создания гостиничного продукта.
- 17..Разновидность гостиничного продукта,
18. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
- 19..Специфика гостиничных услуг, их структура.
- 20..Стратегии в индустрии гостеприимства.
- 21.Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
- 22.Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
- 23.Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
- 24.Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
- 25..Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
26. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
- 27.Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
- 28.Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
- 29.Формирование сбытовой стратегии.
- 30..Каналы сбыта гостиничного продукта.
- 31..Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимств
- 32.. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
- 33.Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка.

34. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
- 35.. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
- 36.. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
- 37.. Четырë этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
38. Типы бронирования . Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». . Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 39.. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания .
40. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.
41. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.
42. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
43. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приëма и размещения. Основные должностные обязанности . Receptiondeskmanager
44. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
45. Основные функции регистратора. Процедура приëма и размещения гостей.
46. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
- 47.. Порядок приëма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов..
48. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
49. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». иной опытом некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание.
50. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
- 51.. Функции кассира службы приëма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. Оплата проживания, дополнительных платных услуг, телефонных переговоров. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля
- 52.. Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приëма и размещения.
53. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приëма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.

- 54..Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
- 55.Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий..
- . 56.-управленческая структура современного отеля.
- Классификация служб гостиниц.
57. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
58. Культура поведения персонала гостиницы.
59. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
- 60.. Правила поведения персонала гостиницы.
61. Стил в обслуживании гостей.
- 62 Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ..
63. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
64. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
65. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
66. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
67. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда..
68. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
- 69 Структура управления гостеприимством.
- 70.. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
- .71.Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
- 72.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице..
73. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
- 74 Виды дополнительных услуг.
- 75.Оплата дополнительных услуг.
- 76.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- .77.Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности.
- 78.Стимулирование сбыта гостиничного продукта как средство воздействия на туристский рынок.
- 79.Разработка программы стимулирования сбыта гостиничного продукта.
- 80.Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования.

высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук, профессор
кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры,
зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Содержание

Введение.....	4
1. Общие методические рекомендации по изучению курса.....	5
2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса.....	22
3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий.....	44
4. Список рекомендуемой литературы.....	53
5. Перечень ключевых слов.....	55
6. Глоссарий.....	55
7. Вопросы для подготовки к зачету.....	60

Введение

Формирование профессиональных компетенций студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», предполагает организацию подготовки бакалавров в сфере страхования при изучении дисциплины «Основы гостеприимства».

Задачи изучения дисциплины:

- изучение сегментов индустрии гостеприимства;
- изучение видов услуг предприятий индустрии гостеприимства;
- освоение понятийного аппарата в индустрии гостеприимства;
- получение представлений об основах организации хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства;
- ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания на предприятиях туризма и гостеприимства в зарубежных странах;

Результативность изучения дисциплины зависит от эффективности аудиторной работы и от организации самостоятельной работы студентов.

В процессе самостоятельной работы студент накапливает дополнительную информацию и демонстрирует умение использовать её для решения конкретных учебных задач, совершенствует навыки самостоятельной работы с источниками учебной информации.

Учитывая это обстоятельство, данные методические рекомендации содержат:

1. общие методические рекомендации по изучению дисциплины;
2. методические рекомендации по изучению теоретического материала курса;
3. методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий;
4. список рекомендуемой литературы;
5. перечень ключевых слов;
6. вопросы для подготовки к зачёту.

1. Общие методические рекомендации по изучению курса

Целью изучения курса «Основы гостеприимства» студентами направления 43.03.03 «Гостиничное дело» является формирование компетенций, которыми должен обладать будущий работник сферы гостеприимства для эффективного выполнения своих должностных обязанностей.

При этом уровень подготовки студента во многом зависит от того, как будет организована его самостоятельная работа по изучению курса.

Состав и содержание самостоятельной работы по изучению курса

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Рабочая программа дисциплины предполагает изучение 9-ти учебных тем, которые последовательно раскрывают содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование темы	Содержание	
1.	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	История становления и развития индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства Европы. Эволюция американской индустрии гостеприимства. История гостеприимства России. Основные термины и определения. Первые типы средств размещения и особенности управления ими	1
2.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. Рынок гостиничных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства	2
3.	Государственное регулирование гостиничной деятельности	Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила, законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах	3
4.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Классификация средств размещения.	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Системы классификаций гостиниц. Национальные системы классификаций. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации ВТО). Типология гостиниц и других средств размещения. Классификация гостиничных номеров. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации	4
5.	Гостиничные услуги в	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.	5

	структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии	Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг Понятие «услуга», виды услуг. Гостиничные услуги, их структура. Стандартизация услуг. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.	
6	Основные службы гостиничного предприятия	Функционально-организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице. Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания	6
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен на территории РФ	7
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	Особенности занятости в индустрии гостеприимства. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах, операционный процесс обслуживания клиентов, функционально-организационная структура гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, значимость проблем качества для гостиничной индустрии, связь качества услуги и удовлетворенности гостя, жалобы гостей и методы их урегулирования, квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы	8
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	Предоставление широкого спектра дополнительных платных услуг .Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах. Сервис бюро, его назначение, функции. Услуга по продлению визы ,организация питания в гостиницах и туристических комплексах, парикмахерская, салоны красоты, графики работы, порядок обслуживания, Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани).Интерактивное телевидение в гостиницах.	9

		Прачечная, химчистка. Пункт обмена валюты, газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски, различные бутики. Анимационные услуги Экскурсионные услуги. Оплата дополнительных услуг. Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества отеля.	

Структура дисциплины «Основы гостеприимства» для очной формы обучения имеет следующий вид:

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Лекции	Практические	СРС	Контроль	
1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	1	1	2	2	6		Подготовка реферата, презентации 2 неделя
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	1	2	2	4	6		Подготовка реферата, презентации. 2-3 неделя
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности	1	3	2	4	4		Подготовка реферата, презентации 3- неделя
4	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Классификация средств	1	4	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 4 неделя

	размещения.							
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии	1	5	2	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. . 5 неделя
6	Основные службы гостиничного предприятия	1	6	4	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. 6 неделя
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	1	7	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 7 неделя
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	1	8	4	4	4		Доклад реферата, презентации. 8 неделя
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	1	9	2	4	9		Доклад реферата, презентации. 9 неделя Тестирование.
								Экзамен 1 сем.
Итого часов:				24	30	45		9

Структура дисциплины «Основы гостеприимства» для заочной формы обучения имеет следующий вид:

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Лекции	Практические	СРС	Контроль	
1	История становления и развития индустрии	2	1	2	2	6		Подготовка реферата, презентации

	гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса							2 неделя
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	2	2	2	4	6		Подготовка реферата, презентации. 2-3 неделя
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	2	3	2	4	4		Подготовка реферата, презентации 3- неделя
4	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц	2	4	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 4 неделя
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии и	2	5	2	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. . 5 неделя
6	Основные службы гостиничного предприятия	2	6	4	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. 6 неделя
7	. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	2	7	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 7 неделя
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	2	8	4	4	4		Доклад реферата, презентации. 8 неделя

9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	2	9	2	4	4		Доклад реферата, презентации. 9 неделя Тестирование.
								Экзамен 1 сем.
Итого часов:				24	30	40		9

Этапы и порядок самостоятельной работы. Одной из основных задач дисциплины «Основы гостеприимства» является формирование навыков самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса;
- перечень учебной литературы, которую должен изучить студент;
- определение учебной литературы по выбору студента и согласование ее перечня с преподавателем;
- консультации в процессе учебной и внеучебной работы при подготовке к контрольным работам, при написании рефератов и при подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов, составление графиков, таблиц, схем;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций;
- подготовка к зачету.

Рабочей учебной программой по дисциплине «Основы гостеприимства» предусмотрены практические занятия (в том числе в интерактивной форме).

Для успешной подготовки к практическим занятиям необходимо:

- внимательно прочесть конспект лекций по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- ответить на вопросы.

Особое внимание следует уделить знанию терминов и правовых основ гостиничного дела, так как это поможет в лучшем понимании и усвоении материала. В ходе практических занятий в целях активизации познавательной деятельности студентов применяются проблемные вопросы и задания.

В ходе практических занятий планируется проведение тестирования по темам № 1-2.

Примеры тестовых заданий темы 1-9.

1.В Российской Федерации система сертификации услуг носит:

А.Обязательный характер.

Б.Добровольный характер.

2.Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:

А. 5.

Б.7.

В.10.

Г.3.

Д.15.

Е. 20

4. Под коллективным средством размещения в Италии понимается определенный минимум номеров:

А. 5 номеров.

Б. 12 номеров.

В. 7 номеров.

Г. 10 номеров.

Д. 15-номеров.

Е. 20 номеров.

5. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

А.Санатории.

Б.Пансионаты

В.Мотели.

Г.Общежития.

Д.Базы отдыха.

Е.Наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

6.К специализированным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

А.Профилактории.

Б.Клубы с проживанием.

В.Гостиницы квартирного типа.

Г.Туристские приюты и стоянки.

Д.Лагеря труда и отдыха.

Е.Коттеджи, сдаваемые в наем.

7.К индивидуальным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- А. Меблированные комнаты.
- Б. Квартиры сдаваемые в наем
- В.Дома сдаваемые в наем.
- Г.Кемпинги.
- Д.Коттеджи сдаваемые в наем.

8. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:

А. 1975 г.;	Г. 1977 г.
Б. 1981 г.;	Д. 1991г..
В. 1980 г.;	Е. 2000г.

9.Отметьте неверное утверждение. Гостиницы обладают следующими признаками:

- А. Состоят из номеров ,число которых превышает определенный минимум.
- Б. Предоставляют разнообразные гостиничные услуги.
- В. Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами.
- Г. Не входят в категорию специализированных заведений.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет

10.Раставьте в соответствии с ценой на номер деление отелей. По ценам на номера отели делятся на:

А. 25-35 \$ -	а.Средние
Б.35-55 \$ -	б.Первоклассные
В.55-95 \$ -	в.Апартаментные
Г.95-195 \$ -	г.Бюджетные
Д.65-125 \$ -	д.Фешенебельные
Е.125-425 \$	е.Экономичные

11. К «мега» отелям относятся гостиницы с числом номером более:

- А. 500.
- Б. 600.
- В. 1000
- Г. 1500.
- Д. 2000.
- Е. 2500.

12. «Альпотели» это:

- А. Отели на дорогах.
- Б. Отели для длительного проживания.

В. Отели в центре города.

Г. Отели для бизнесменов.

Д. Отели в горах.

Е. Отели на берегу океана.

13. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемые для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:

А. Бунгало;

Г. Пансион.

Б. Приют;

Д. Изба.

В. Шале;

Е. Хаузтель.

14. Резидентные гостиницы это:

А. Отели на дорогах.

Б. Отели для длительного проживания.

В. Отели в центре города.

Г. Отели для бизнесменов.

Д. Отели в горах.

Е. Отели на берегу океана.

15. Аппартаментные гостиницы это:

А. Предоставляющие номера, состоящие из 3-х комнат (спальня, кабинет, гостиная).

Б. Предоставляющие номера с кухней и кухонным оборудованием.

В. Предоставляющие номера состоящие из одной комнаты разделенной несколько зон (спальня, кабинет, спальня гостиная).

Г. Предоставляющие номера с числом коек по количеству проживающих (из расчет 6 кв.м. на человека).

Д. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с полным санузлом.

Е. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с неполным санузлом.

16. К крупной гостинице – «курорт на воде» относится термин:

А, Ротель.

Б. Ботель.

В. Флотель.

Г. Флайтель.

Д. Отель – курорт.

Е. Пансионат.

17. К небольшой гостинице на воде» относится термин:

А, Ротель.

- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

18. К аэрогостинице или «летающему отелю» относится термин:

- А, Ротель.
- Б. Ботель.
- В.Флотель.
- Г.Флайтель.
- Д.Отель – курорт.
- Е.Пансионат.

19. Передвижная гостиница вагон это:

- А, Ротель.
- Б. Ботель.
- В.Флотель.
- Г.Флайтель.
- Д.Отель – курорт.
- Е.Пансионат.

20. По размеру гостиницы делятся на (поставьте количество номеров):

- А.Малые –
- Б.Средние –
- В.Большие -
- Г.Мега – отели-

21.Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- А.Уровню и качеству обслуживания.
- Б.По количеству предоставляемых услуг;
- В.По сезонности.
- Г.По вместимости.
- Д.Все ответы верны.
- Е.Правильного ответа нет.

22.Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:

- А. Пляжные.
- Б. Городские.
- В. Горные.
- Г.Тематические парки отдыха.
- Д.Ответы А и В.
- Е. Все ответы верны.

Ж. Правильного ответа нет.

23. В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:

А. Рекомендации ЮНВТО.

Б. Всемирного банка.

В. ЮНЕСКО.

Г. Рекомендации ВТО.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

24. В мире существует единая классификация гостиниц?

А. Да.

Б. Нет.

25. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:

А. Россия;

Б. США.

В. Италия

Г. Швейцария.

Д. Швеция.

Е. Великобритания.

26. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:

А. Россия;

Б. США.

В. Франция

Г. Швейцария.

Д. Марокко.

Е. Великобритания.

27. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:

А. Греция.

Б. Россия

В. Франция.

Г. Великобритания.

Д. Италия.

Е. Швейцария.

28. Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:

А. США

Б. Россия

- В.Франция.
- Г.Великобритания.
- Д.Италия.
- Е.Греция.

29. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:

- А. По часам
- Б. По звездам
- В.По книгам
- Г.По буквам
- Д.По разрядам
- Е. По пальцам

30. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- А. Системы АА.
- Б. Звездная (Европейская классификация)
- В.Системы В&В.
- Г. Открытой системы.
- Д. Закрытой системы.

31.Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- А.Греция.
- Б.Великобритания.
- В.США.
- Г.Италии и Израиле.
- Д.Франции, России, Австрии, Бельгии.

32.Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- А.Греции.
- Б.Великобритании.
- В.США.
- Г.Италии и Израиле.
- Д.Франции, России,
- Е. Австрии, Бельгии.

33. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:

- А.Греции.
- Б.Великобритании.
- В.США.
- Г.Италии и Израиле.
- Д.Франции, России.

Е. Австрии, Бельгии

34. Классификация гостиниц системы «разрядов» используется в

А. Америке;	В. Великобритании;
Б.Испании;	Г. Греции.
Д. Италии	Е. США.

35. Классификация гостиниц системы «АА» используется в:

А. Америке;	В. Великобритании;
Б.Испании;	Г. Греции.
Д. Италии	Е. США.

36. Самой распространенной классификацией является:

А. Звездная.	В. Система разрядов.
Б. АА.	Г. ААА.
Д. Система букв.	Е. Алмазов.

37. Классификация услуг гостиниц системы трех категорий распространена:

А. Греция.	Г. Италии и Израиле.
Б. Великобритания.	Д. Франции, России, Австрии, Бельгии
В. США.	Е. Индии.

38. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к франчайзингу:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

39. Франчайзинг это:

- А. Аренда гостиницы.
- Б. Покупка гостиницы в собственность.
- В. Коммерческая передача торгового знака, НОУ-ХАУ приемов и методов работы головной компании.
- Г. Объединение независимых компаний для решения общих маркетинговых целей.
- Д. Управление гостиницей по контракту.
- Е. Все ответы верны.

40. Лизинг это:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам управляет отелем.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

41. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к лизингу:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

41. Роялти это:

- А. Плата за вхождение в цепь в виде процентов..
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за бронирование номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

42. Паушальный платеж это:

- А. Плата за вхождение в цепь.
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за единую рекламную политику номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

43. Что собой представляют гостиничные консорциумы?

- А. Это добровольное объединение гостиниц под единой торговой маркой, по каким – то единым однородным признакам позволяющим выдерживать однородные стандарты.

Б. Это вхождение отеля в гостиничную цепь на основе коммерческой передачи торгового знака, НОУ-ХАУ, приемов и методов работы.

В. Это принадлежность сети гостиниц единому владельцу.

Г. Это сеть арендованных гостиниц.

Д. Это объединение крупных гостиниц.

Е. Это объединение малых гостиниц.

44. Соглашение нескольких гостиниц о совместном осуществлении торговой политики на рынке, проведении коммерческих операций по продаже гостиничных услуг, при этом гостиницы остаются независимыми называется:

А. Ассоциация; Г. Консорциум.

Б. Объединение; Д. Холдинг

В. Конфедерация; Е. Трест.

45. Крупнейшей гостиничной компанией в мире управляемой на основе договора френчайзинга является:

А. Holiday Inn Worldwide

Б. Hospitality Franchise System

В. Hilton

Г. Choice International

Д. Accor

Е. Best Western

46. Самым крупным гостиничным консорциумом в мире является;

А. Holiday Inn Worldwide

Б. Hospitality Franchise System

В. Hilton

Г. Choice International

Д. Accor

Е. Best Western

47. К модели Ритца принадлежит московский отель:

А. «Савой»; В. «Рэдиссон-Славянская»;

Б. «Виноградово»; Г. «Палас-Отель».

Д. «Балчуг». Е. «Катерина».

48. Организационная структура современного отеля зависит от:

А. Управляющего отелем.

Б. Формы собственности.

В. Сегмента потребителей.

Г. Совета директоров.

Д. Маркетинговых коммуникаций

Е. Все ответы верны

49. В гостиницах наибольшее распространение получили следующие виды организационных структур:

А, Линейно-штабная.

Б. Линейная.

В. Линейно-дивизиональная:

Г. Матричная:

Д. Линейно-функциональная.

Е. Все ответы верны.

50. Структура управления крупной гостиницей может быть:

А. Линейно-функциональной.

Б. Линейно-дивизиональной.

В. Линейно-штабной структур.;

Г. Матричной.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

51. Структура управления небольшой гостиницей (10 -20 номеров) может быть:

А. Линейно - функциональной.

Б. Линейно - дивизиональной.

В. Линейной;

Г. Матричной.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

52. Основные функции службы приема и размещения:

А. Поддержка необходимого санитарного состояния номеров

Б. Услуги химчистки

В. Контроль систем теплоснабжения

Г. Контроль технического оборудования

Д. Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

Е. Регистрация и размещение гостей

53. К службе портье относятся:

А. Швейцары.

Б. Горничные.

В. Консьержи.

Г. Коридорные.

Д. Администратор.

Е. Уборщики.

54. Профессиональное объединение консьержей называется:

- А.Золотые ключи.
- Б.Золотое руно.
- В.Золотые руки.
- Г.Золотые этажи.
- Д.Золотые люди.
- Е.Золотые гуси.

55. Основные функции ночного аудитора состоят:

- А.В проверке чтобы персонал не спал.
- Б.В контроле за ночной уборкой
- В.Контроле,, что отель получил плату за предоставленные услуги.
- Г.Контроле за приготовлении завтрака.
- Д.Подведении финансовых итогов за сутки.
- Е.Все ответы верны.

56. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- А.Обслуживание гостей в номерах.
- Б.Бронирование номеров.
- В.Вопросы по организации презентаций.
- Г.Оказание услуг справочной службы.
- Д.Изучение и анализ потребности клиентов.
- Е.Прием, регистрация и размещение туристов по номерам.

57. Основные функции службы общественного питания:

- А. Оказание услуг связи.
- Б. Оказание бытовых услуг.
- В.Организация и обслуживание банкетов.
- Г. Анализ состояния гостиничного рынка.
- Д. Обслуживание туристов в номерах.
- Е. Контроль за работой системы кондиционирования.

58. К службе питания и напитков не относится:

- А. Кухня.
- Б.Обслуживания номерного фонда.
- В.Рестораны.
- В.Бары.
- Г.Банкетная служба.
- Д.Отдел стюардинга.
- Е.Все ответы верны.

59. Основные функции финансовой службы:

- А. Прием гостей.

- Б. Оказание бытовых услуг
- В. Анализ результатов хозяйственной деятельности.
- Г. Ремонт и строительство
- Д. Оказание транспортных услуг
- Е. Оказание услуг развлечений.

60. Основные функции инженерно-технической службы:

- А. Услуги парикмахерской
- Б. Создание условий для функционирования электротехнических устройств
- В. Спортзал
- Г. Услуги портного
- Д. Торговые киоски
- Е. Контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

61. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- А. Портье
- Б. Посыльных
- В. Химчистки
- Г. Прачечной
- Д. Бронирования
- Е. Телефонных операторов.

62. К компьютерным системам управления отелем относятся:

- А. Fidelio
- Б. Amadeus
- В. Londging Touch
- Г. Galileo
- Д. Sabre
- Е. Nimeta

63. К глобальным системам резервирования относятся:

- А. Fidelio
- Б. Amadeus
- В. Londging Touch
- Г. Galileo
- Д. Sabre
- Е. Worldspan

64. К дополнительным услугам относятся:

- А. Хранение ценностей багажа.
- Б. Отправка и получение писем и телеграмм.
- В. Медицинская помощь.

- Г. Организация продажи билетов на все виды транспорта.
- Д. Экскурсионное обслуживание.
- Е. Прокат автомобилей.

65. К бесплатным услугам относятся:

- А. Побудка к определенному времени.
- Б. Доставка цветов.
- В. Заказ мест в ресторанах города.
- Г. Доставка корреспонденции в номер.
- Д. Предоставление в номер посуды и столовых приборов.
- Е. Вызов такси.

66. Подтверждение на бронь необходимо для того, чтобы:

- А. Гостиница могла увеличить счет гостя.
- Б. Гостиница могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.
- В. Что бы клиент не мог отказаться от приезда.
- Г. Подтверждение на бронь явилось основанием для скидок клиенту.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

67. Конкретный номер бронируется:

- А. Всем желающим.
- Б. Знакомым.
- В. Постоянным клиентам.
- Г. VIP-клиентам.
- Д. За дополнительную оплату.
- Е. За взятку

68. Разрешение на поселение:

- А. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- Б. Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- В. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- Г. Гарантия, что оплата произведена
- Д. Документ учета использования номерного фонда
- Е. Документ на получение ключа от номера

69. При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- А. Договор.
- Б. Билеты.
- В. Письмо-приглашение.
- Г. Реквизиты турфирмы.
- Д. Направление турфирмы,

Е.Разрешение на поселение

70. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

А. Визитную карту.

Б.Счет.

В. Разрешение на поселение

Г. Пропуск.

Д. Визу.

Е. Шахматку

71.Визитная карта гостя - это:

А. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере

Б. Документ на право входа в гостиницу

В. Документ на получение ключа от номера

Г. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание

Д.Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

Е. Гарантия, что оплата произведена

72.По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:

А. Одних суток, включая праздники и выходные дни.

Б. Трех суток, включая праздники и выходные дни.

В. Пяти суток, включая праздники и выходные дни.

Г. Семи суток, включая праздники и выходные дни.

Д. Десяти суток, включая праздники и выходные дни.

Е. Четырнадцати суток, включая праздники и выходные дни.

73. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

А.Сроки действия визы.

Б.Из какой страны прибыл гость.

В.Дату рождения клиента.

Г.Адрес постоянной регистрации.

Д.Количество детей.

Е.Национальность.

74. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

А. Разрешение на поселение

Б. Счет

В. Визитную карту

Г. Разрешение на использование минибара.

Д. Разрешение на право прохода по всем этажам гостиницы включая VIP – зону.

Е. Разрешение на использование ресторана.

75. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

А.Зав.секцией

Б.Дежурный по этажу

В.Дежурная горничная

Г.Швейцар

Д.Посыльный

Е Дежурный администратор

76.Единый расчетный час в гостинице:

А. 12:00 часов текущих суток по московскому времени

Б.12:00 часов текущих суток по местному времени

В. 12:00 часов текущих суток по Гринвичу.

Г. 0 часов по местному времени.

Д.0 часов по московскому времени.

Е. 18 часов по местному времени.

77.Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

А. От 12 до 24 часов после расчетного часа (первые сутки)

Б. Не более 6 часов после расчетного часа

В. При проживании не более суток (первые сутки)

Г. От 6 до 12 часов после расчетного часа

Д. При размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

Е. По решению дежурного менеджера.

78.Заезд клиента в гостиницу 01.11.2007 в 11:00 часов – выезд 03.11.2007 в 10:00. Оплата будет произведена за:

А.Одни сутки

Б.Почасовая

В.Половину суток

Г. 23 часа

Д.Двое суток

Е.По договоренности

79.При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

А.За сутки

Б. Почасовая

В. За половину суток

Г. Двое суток

Д. За четверть суток.

Е По договоренности

80. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- А. За половину суток.
- Б. Двое суток.
- В. Почасовая.
- Г. Сутки.
- Д. За четверть суток.
- Е. По договоренности.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями.

Рекомендации по подготовке, написанию и оценке реферата.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Основы гостеприимства», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получения навыков сбора, анализа и обработки полученной информации. С этой целью при изучении дисциплины студенты должны подготовить рефераты.

Тематика рефератов по дисциплине «Основы гостеприимства»:

1. Понятие «услуга», виды услуг.
2. Гостиничные услуги, их структура.
3. Стандартизация услуг.
4. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства..
5. Классификация средств размещения..
6. Типология гостиниц.
7. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
8. Системы классификаций гостиниц.
9. Национальные системы классификаций .
10. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
11. Классификация гостиничных номеров.
12. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
13. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса в РФ.

14. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
15. Международные гостиничные правила..
16. Международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
17. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
18. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
19. Функционально-организационная структура гостиницы.
20. Основные отделы и службы гостиницы..
21. Основные службы гостиницы и их функционирование.
22. Взаимосвязи служб в гостинице.
23. Функции и технология деятельности служба бронирования.
24. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
25. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
26. Служба эксплуатации номерного фонда.
27. Служба питания..
28. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
29. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
30. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
31. Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ.
32. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
33. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
34. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
35. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы
36. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России .
37. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. (по выбору студента).
38. Рынок гостиничных услуг в Москве.
39. Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
40. Факторы развития индустрии гостеприимства
41. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
42. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
43. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах,
44. Операционный процесс обслуживания клиентов.

- 45.Связь качества услуги и удовлетворенности гостя.
- 46.Жалобы гостей и методы их урегулирования.
- 47.Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы..Дополнительные платные услуги.
- 48.Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг.
- 49.Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах.
- 50.Сервис бюро, его назначение, функции.
- 51.Организация питания в гостиницах и туристических комплексах,
- 52.Парикмахерская, салоны красоты, графики работы, порядок обслуживания,
- 53.Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани).
- 54.Анимационные услуги
- 55.Экскурсионные услуги.

Требования к оформлению реферата: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура TimesNewRoman; межстрочный интервал – 1,5 (полупетельный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм.верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210 ×297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов.

Критерии оценки реферата:

Критерий	Требования к студенту
1. Знание и понимание теоретического материала.	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
2. Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;

	- студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;

1. оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям;
2. оценка «хорошо» если, работа отвечает всем 3 критериям;
3. оценка «удовлетворительно», если работа отвечает всем 2 критериям;
4. оценка «неудовлетворительно», если работа не отвечает критериям.

Методы работы с литературой. Студенты должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами

лекции и практических занятий. Неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендации по работе с источниками сети Интернет. В качестве источников информации необходимо использование Web-ресурсов сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Содержание и особенности подготовки и проведения экзамена. К экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие программу дисциплины (набравшие не менее 41 балла в результате подготовки докладов и презентаций, написания рефератов, устных ответов).

Для успешной сдачи экзамена следует соблюдать следующие правила:

- подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до экзамена: распределите вопросы для подготовки таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения

следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы. •неплохой эффект дает «репетиция» экзамена. Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на экзамене ответите правильно (не случайно содержание своих ответов студенты помнят годами).

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса

Практическое занятие по теме 1. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

План занятия:

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг
2. Понятие «услуга», виды услуг.
3. Гостиничные услуги, их структура.
4. Стандартизация услуг.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, понятия «услуга», виды услуг, их структура

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг
2. Понятие «услуга», виды услуг.
3. Гостиничные услуги, их структура.
4. Стандартизация услуг.
5. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.

Литература:

Основная литература:

1. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.](#)
2. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
4. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.](#)
5. <https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
6. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.](#)
 - а. <https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
8. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
9. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. [Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.](#)
 - а. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

Краткие выводы по итогам изучения темы:

1. Специфика и особенности гостиничных услуг.

Под услугой понимается полезная деятельность, не создающая материальных ценностей, направленных на удовлетворение тех или иных потребностей. Российский ГОСТ (Услуги населению. Термины и определения) дает следующие определение услуги: «Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.»

Обслуживание - деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с потребителем услуги (ГОСТ). Таким образом, обслуживание – это действия по оказанию услуги.

Услуги отличает от товаров то, что они в значительной мере определяются человеческими отношениями между поставщиком услуги и клиентом. Услуги включают в себя объективные характеристики: стоимость и условия оплаты, время реагирования и т.д. Также важны субъективные характеристики отзывы клиентов, восприятие и прочее.

Услуги средств размещения имеют ряд принципиальных отличий от товара.

1. Неосвязаемость,
2. Невозможность хранения.
3. Неразрывность производства и потребления услуг
4. Изменчивость качества услуг.
5. Безвозвратный характер услуг повышает ответственность
6. Участие потребителя. Потребитель непосредственно участвует в обслуживании, ставя задачу перед обслуживающей стороной, контролируя ход ее выполнения, выдвигая по мере необходимости новые требования.
7. Единство процессов доставки и потребления. Услуга средств размещения оказывается и потребляется в одном и том же месте, а потребитель сам является частью системы распределения услуги, которая в некоторых случаях принимает форму самообслуживания.
8. Сезонный характер спроса.
9. Широкое участие персонала в производственном процессе.
10. Взаимосвязь гостиничных услуг и цели путешествий.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные и прочие.

Неодновременность процессов производства и потребления гостиничных услуг. В отношении предоставляемого в гостинице комплекса услуг не в полной степени действует такая общая для услуг характеристика, как одновременность, неразрывный характер процессов производства и потребления. Отдельные гостиничные услуги не связаны с присутствием

клиента. Например, уборка и подготовка номера к продаже не совпадает по месту и времени с моментом продажи номера в службе рецепции и непосредственным заселением клиента. Неодновременность характеризует и услуги питания: в большинстве случаев приготовление блюд проходит в ином месте и в иное время, отличное от процессов сервировки и подачи, которые осуществляются частично и присутствии клиента. Для гостиничного предприятия подобное разделение процессов является необходимостью. Непосредственному обслуживанию здесь должно предшествовать выполнение подготовительных услуг, предназначенных для того, чтобы и определенный момент удовлетворить возникший спрос.

Ограниченная возможность хранения. Комплекс гостиничных услуг в целом не может быть сохранен для дальнейшей продажи. Если на текущие сутки гостиничный номер остается непроданным, то его невозможно продать дополнительно за эти сутки. Это же относится к услугам питания. Даже если материальные услуги типа "блюда и напитки" в некоторой степени (на допустимый срок реализации) могут храниться, то сервис, связанный с их реализацией, будет не востребован и не оплачен.

Срочный характер гостиничных услуг. Специфика гостиничных предприятий состоит в том, что проблемы, касающиеся обслуживания, должны решаться быстро. Данный фактор наряду с месторасположением является наиболее значимым при выборе гостиницы. Время предоставления ряда гостиничных услуг измеряется даже секундами. Из современных самое быстрое обслуживание предлагает гостиница в городе Токио, в которой максимальное время, необходимое на оформление при заезде гостя, оплату, получение ключей и прочее, ограничено 45 секундами. В большинстве других гостиниц на совершение аналогичных операций предоставляется 10-15 минут.

Широкое участие персонала в производственном процессе. Важной особенностью гостиничных услуг, отличающей их прежде всего от услуг промышленности, где в большей степени используются машины и автоматы, является широкое участие людей в производственном процессе. Вовлечение человеческого фактора оказывает сильное влияние на неоднородность, изменчивость качества и связанный с ними недостаток стандартизации, что представляет одну из важнейших проблем в сфере развития гостиничных услуг. Для решения этой проблемы на многих гостиничных предприятиях разрабатываются стандарты обслуживания - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. Стандарт определяет критерии, по которым оценивается уровень обслуживания клиентов

и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия. К таким критериям в большинстве случаев относят следующие:

время ответа на звонок о получении информации или бронировании (15, 20, 30 секунд);

время оформления в службе размещения. Независимо от массовости заезда клиенты не должны стоять в очереди более установленного на конкретном гостиничном предприятии времени (5, 10, 15 минут);

время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги. Например, багаж доставляется в номер не позднее 3 минут после заселения клиента; стирка и чистка личных вещей проживающих укладывается в сутки и т.д.;

внешний вид и наличие униформы;

знание иностранных языков персоналом обслуживания и т.д.

Сезонный характер спроса на гостиничные услуги. Для рынка гостиничных услуг характерно колебание спроса в зависимости от времени года (большинство туристов отдыхают в летние месяцы), а также дней недели (деловые туристы размещаются в гостинице в будни), что в значительной степени влияет на загрузку гостиниц. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия (поездки). Решение гостя посетить определенное место обычно основывается не на факторе наличия в этом месте конкретной гостиницы, а принимается совсем по другим причинам: возможность развлечься, отдохнуть, заняться спортом, принять лечебные ванны и т.д. Человек, планирующий свою поездку во время отпуска, выбирает сначала определенное место посещения или регион, возможно, целую страну. Только после этого он задумывается о выборе подходящего гостиничного предприятия или другого средства размещения. Однако такая последовательность в выборе действует не всегда. Все может происходить и в обратном порядке, если человек из собственного опыта знаком с определенной гостиницей.

Практическое занятие по теме 2.Классификация средств размещения.

План занятия:

- 1.Типология гостиниц.
- 2.Системы классификаций гостиниц.
- 3.Национальные системы классификаций .
- 4.Классификация гостиничных номеров.
- 5.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации .

Цель и задачи изучения темы –усвоение студентами системы классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации, требований к услугам средств размещения в Российской Федерации

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Классификация гостиниц по уровню комфорта.
- 2.Системы классификаций гостиниц.
- 3.Национальные системы классификаций .
- 4.Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
- 5.Типология гостиниц и других средств размещения..
- 6.Классификация гостиничных номеров.
- 7.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации .

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Kb
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.

4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;

7. UNWTONES;

Краткие выводы по итогам изучения темы:

Системы классификаций гостиниц и иных средств размещения.

В связи с постоянным появлением на гостиничном рынке новых услуг и форм обслуживания типология гостиничных предприятий имеет условный характер. В каждом государстве формируются свои типы предприятий, учитывающие особенности:

- географического положения,
- климатических условий,
- самое главное, особенности сложившегося спроса.

Большинство стран признали невозможность создания единой системы классификации, пригодной для использования повсеместно.

В целом системы классификации гостиниц можно условно разделить в зависимости от сферы их применения и органа разработки.

Система классификации, действующая на территории какой-либо административной единицы (страны, экономической зоны, региона и т.п.), является национальной.

Национальная классификация может быть разработана и утверждена:

1) государственным органом управления — министерством, ведомством, комитетом, сертификационной палатой и т.п. Государственные органы могут быть: центральными (как во Франции) или местными (как в Испании);

2) негосударственной (общественной) организацией — национальной ассоциацией отелей или автомобильным клубом.

Начало гостиничной классификации было положено еще в те времена, когда существовало очень мало средств размещения, заслуживающих доверия у постояльцев.

Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников.

Для отелей классификация - это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, информированность и согласованность в оценке гостиниц.

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты.

Введению единой мировой классификационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.

Наиболее распространены следующие **системы классификации:**

- **система звезд** — европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности: в Турции, Египте и в ряде других стран).

- **система букв** — система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается de luxe. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое:

- de luxe соответствует пятизвездочному уровню,
- гостиница категории А — четырехзвездочному уровню,
- категории В — трехзвездочному,
- категории С — двухзвездочному,
- категории D — уровню гостиницы категории «одна звезда».

В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды.

- **система корон или ключей** распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше;

- **балловая индийская система**, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Но наиболее правильной считается классификация, предложенная

Ассоциацией британских турагентств:

- бюджетные гостиницы (1 звезда) расположены в центральной части города и имеют минимум удобств;
- гостиницы туристского класса (2 звезды) располагают баром и рестораном; - гостиницы среднего класса (3 звезды) имеют достаточно высокий уровень обслуживания;
- гостиницы первого класса (4 звезды) предлагают очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;
- гостиницы высшей категории (5 звезд) имеют уровень обслуживания и проживания экстракласса.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

В 1989 году секретариат ЮНВТО разработал рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями.

Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжению, отоплению, санитарии, безопасности и связи, услугам и обслуживающему персоналу. Данный документ носит рекомендательный характер и может быть взят за основу при разработке национальной классификации.

По мнению ЮНВТО, все гостиницы должны быть сгруппированы в классы и категории в зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг.

ЮНВТО предложена только стандартная классификация средств размещения, в которой гостиницы и аналогичные предприятия представляют одну из четырех больших групп.

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой все средства размещения делятся на две основные группы:

- коллективные средства размещения;
- индивидуальные средства размещения.

Коллективные средства размещения включают

- гостиницы и аналогичные заведения,
- специализированные,
- прочие коллективные заведения.

Гостиницы и аналогичные заведения обладают следующими признаками:

- они состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум;
- они имеют единое руководство;
- предоставляют определенные услуги, включая обслуживание в номерах, ежедневную заправку постелей и уборку санузла;
- они сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием, и не входят в категорию специализированных заведений.

К ним относятся гостиницы и аналогичные средства размещения.

Специализированные заведения:

любые заведения, предназначенные для туристов, которые могут:

- иметь единое руководство,
- предоставлять минимум обычных услуг (не включая ежедневную заправку постелей),
- не состоящие из номеров, но, возможно, состоящие из единиц типа жилища, площадок для кемпинга или коллективных спальных помещений;
- и занятые в каком-либо виде деятельности помимо предоставления размещения, например, лечение, социальное обеспечение и транспорт.

К специализированным заведениям относятся лечебные гостиницы, здравницы курортов, санатории различных направлений, лагеря труда и отдыха, размещение в коллективных средствах транспорта (поезда, морские и речные суда, яхты) приюты и хижины, конгресс-центры.

Индивидуальные средства размещения

Собственные жилища

Арендуемые комнаты

Арендуемые жилища

Размещение у родственников и знакомых

Прочие

Практическое занятие по теме 3. Государственное регулирование гостиничной деятельности

План занятия:

1. Государственное регулирование гостиничной деятельности.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Международные гостиничные правила.
5. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Государственное регулирование гостиничной деятельности.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Международные гостиничные правила.
5. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
6. Законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. (по выбору студента).

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, нормативных документов, действующих в сфере гостиничного сервиса.

Требования к уровню подготовленности студента -самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Кб
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Кб.

б). Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – Электронный учебник – 1.1 – mgb.

4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1.Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии<http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;

7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

К законодательным основам, регулирующим деятельность гостиничного хозяйства в России, относятся:

1.Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г., 24 октября 1997 г., 8 июля, 17 декабря 1999 г., 16 апреля, 15 мая, 26 ноября 2001 г., 21 марта, 14,26 ноября 2002г.,10 января, 26 марта, 11 ноября, 23 декабря 2003 г., 29 июня, 29 июля, 2 декабря 2004 г., 29 июня 2015 года), определяющий основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивающий и защищающий экономические и личные права граждан, устанавливающий правила об имущественном и рыночном обороте.

Статья II. 2. Налоговый кодекс Российской Федерации — часть первая от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ и часть вторая от 5 августа 2000 г. № 117-ФЗ (с изм. и доп. от 30 марта, 9 июля 1999 г., 2 января, 5 августа, 29 декабря 2000 г., 24 марта, 30 мая, 6, 7, 8 августа, 27, 29 ноября, 28, 29, 30, 31 декабря 2001 г., 29 мая, 24, 25 июля, 24, 27, 31 декабря 2002 г., 6, 22, 28 мая, 6, 23, 30 июня, 7 июля, 11 ноября, 8, 23 декабря 2003 г., 5 апреля, 29, 30 июня, 20, 28, 29 июля, 18, 20, 22 августа, 4 октября, 2 ноября 2004 г., 15.февраля 2016г.), определяющий финансовые обязательства перед государственными органами, муниципальными учреждениями.

3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утвержден 25.04.1997 г. №40 в редакции постановления Правительства РФ от 13.03.2013 г. №206 (с изм. и доп. от 09. октября 2015 г.).

4. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

5. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г. 03 мая 2012г.), определяющий принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристического рынка в РФ, регулирующий отношения, возникающие при реализации прав граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий.

6. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г. ,05.мая 2014 г. ,13 июля 2015 г.), регулирующий отношения между потребителями и исполнителями, устанавливающий права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах).

7. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

8. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».. (с изм. и доп. от 23 декабря 2009г., 01 мая 2007г.) действующая редакция от 29.06.2015 №160-ФЗ).

9. Федеральный закон от 18 июля 1995 г. № 108-ФЗ «О рекламе» (с изм. и доп. от 18 июня, 14, 30 декабря 2001 г., 20, 22 августа, 2 ноября 2004 г.,13 марта 2016 г., 22 октября 2014 г.).

10.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами, вступившая в силу 15 июня 1979 г., призванная регулировать подписание и исполнение гостиничных контрактов международного характера.

11. Международные гостиничные правила, одобренные советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г., призванные информировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

1. Рекомендации ВТО и зарубежная практика.

2. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования (введен с 07.01.2012г.).

3. ГОСТ Р 54599-2011 Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха (введен с 01.01.2012г.).
 4. ГОСТ Р 56184-2014 «Общие требования к хостелам» (введен с 07.01.2012г.).
 5. ГОСТ Р 55609-2013 «Услуги средств размещения. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» (введен с 01.01.2015г.).
 6. ГОСТ Р 55817-2013 «Услуги средств размещения. Общие требования индивидуальным средствам размещения» (введен с 01.09.2015г.).
 7. ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования хостелам» (введен с 01.01.2015 г.).
- ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие

Практическое занятие по теме 4. Основные службы гостиничного предприятия.

План занятия:

- 1.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 2.Основные отделы и службы гостиницы.
- 3.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 4.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 5.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 2.Основные отделы и службы гостиницы.
- 3.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 4.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 5.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
- 6.Понятие, цель, принципы организационной структуры.
- 7.Виды организационных структур.
- 8.Основные службы гостиницы и их функционирование.
- 9.Взаимосвязи служб в гостинице.
- 10.Взаимодействие между гостем и службами в гостинице

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, функционально-организационной структуры гостиницы.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – Электронный ресурс. – 192 с. – 2,3 Kb
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – Электронный ресурс. – 265 с.
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – Электронный учебник, 176 с. – 1,9 Kb.

б). Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – Электронный учебник – 1.1 – mgb.
4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
2. Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
3. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
7. UNWTONES;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Основные службы гостиничного предприятия

Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Служба обслуживания гостей является либо самостоятельным подразделением, либо входит в службу Front office. Персонал этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет функции, связанные с обслуживанием. Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, пажи (посыльные), багажисты, лифтеры, консьержи, курьеры, водители. Иногда работу этой службы координируют консьержи. Работа этой службы несложная, но важная. Швейцар встречает гостя, открывает дверь, вызывает такси, руководит парковкой, помогает гостю разгрузиться, охраняет багаж и передает его подносчикам багажа, которые вносят его в гостиницу и дальше разносят по номерам. Швейцар также должен помочь гостю сориентироваться в городе, знать его основные достопримечательности и т. д. Паж (посыльный) или коридорный сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного. Кроме того, паж – это глаза и уши директора: он должен докладывать "наверх" все замеченные им подозрительные случаи. Множество важных услуг выполняют консьержи.

Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле либо на этажах. До определенного времени консьержи не были служащими гостиниц. Это были независимые предприниматели, покупающие право оказывать услуги клиентам гостиниц.

К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами относятся: приобретение и доставка билетов в театр; заказ столика в городских ресторанах; заказ и доставка билетов на различный транспорт; резервирование мест в различные косметические салоны; предоставление информации о достопримечательностях и интересных событиях, происходящие в месте пребывания гостей; помощь в экстренных случаях; выполнение личных поручений клиентов.

Квалифицированный консьерж может в Риме устроить аудиенцию у Папы, в Париже – отправить клиента в кругосветное путешествие, в Нью-Йорке – достать билеты на самый модный мюзикл. О важности функции, выполняемых консьержами, свидетельствует создание профессиональной организации

консьержей UPPGH (Union Proffieessionalle des Portiers des Grand Hotels). В эту организацию входят около 4000 человек со всего мира.

У Front office должны быть налаженные контакты с такими партнерами по сервису, как экскурсионные бюро, фирмы по прокату автомобилей, туристские агентства и т. д. Важным моментом службы обслуживания является необходимость предоставления клиентам информации и дополнительных услуг. Специфика службы обслуживания заключается в том, что персонал должен обладать максимально возможной информацией как о самом отеле и его службах, так и о местных условиях и достопримечательностях. Служба обслуживания работает 24 часа в сутки и 365 дней в году и должна предоставлять информацию и услуги своим гостям по первому их зову. В обязанности данной службы также входит постоянное обновление такой информации, а также предоставление рекламной и оперативной информации. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят в качестве структурных подразделений в службу управления номерным фондом (рис. 5.2.).



Рис. 5.2. Структура службы управления номерным фондом

В состав служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят следующие сотрудники: Руководитель службы - контролирует работу всех сотрудников службы и отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением корпоративной политики предприятия, выработанных стандартов и должностных инструкций. Заместитель руководителя службы - отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы.

Директор прачечной-химчистки - отвечает за работу прачечной-химчистки внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя службы хозяйственного обеспечения и обслуживания, несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы номерного фонда и службы питания, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

Дежурный по этажу - возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке, оказывает помощь в размещении клиентов в номерах, отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, контроль качества уборки жилых и нежилых помещений, проверяет убранные номера, ведет прием или передачу сообщений гостям на этаже, оформление журнала дежурств, а также составление отчетов о неисправностях и состоянии номеров. В его обязанности входит обучение персонала, оптимальное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки. Менеджер - специалист по контролю и надзору за деятельностью различных объектов, как производственных, так и торговых, руководитель группы, звена. Он может входить в различные службы гостиничного предприятия, обычно в службу приема и размещения и службу гостиничного фонда. Может выполнять функции дежурного по этажу.

Горничная - занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы.

Норма уборки номеров одной горничной зависит от разных факторов: норм, установленных стандартами обслуживания сетевых гостиниц; категории гостиницы; структуры номерного фонда; политики руководства гостиницы, направленной либо на экономию, либо на повышение качества обслуживания

Служащий по уборке помещений - работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, помогает горничным во время генеральной уборки. Ночной дежурный - отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует. При необходимости осуществляет проверку сигнализации и безопасности на этажах отеля.

К обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Служба эксплуатации номерного фонда ежедневно сверяет свои данные о

номерах с данными службы приема. Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема. Для уборки помещений гостиницы разработаны подробные инструкции.

Практическое занятие по теме 5. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.

План занятия:

1. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
3. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
4. Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен. на территории РФ

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий:

1. Тип клиента гостиничных предприятий.
2. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах

3.Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных категорий профессиональной этики работников гостиничных предприятий, международные и национальные стандарты.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Kb
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.
- 4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
- 5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный учебник](#), 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
7. UNWTONES;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Принятые международными операторами стандарты, требования и рекомендации по оснащению и материалам, применяемым при формировании объектов гостиницы.

Личные стандарты качества жизни гостя — это привычные для его социальной среды представления о достойном уровне условий проживания, питания, характере взаимодействия с персоналом. Эти стандарты отражены прежде всего в представлениях гостя об интерьере, ухоженности и чистоте помещений гостиницы, в частности жилого фонда, о соответствии цены и качества питания, сопутствующих бытовых услуг и удобств, о действиях обслуживающего персонала.

И здесь огромное значение имеет жизненный опыт гостя, который и сформировал данные представления. Не последнюю роль играют и так называемые воспоминания гостя о своих визитах в этот отель. И если эти воспоминания позитивны, то установка гостя на общение с персоналом и свое проживание в гостинице будет также носить положительный характер. Однако стоит всегда помнить, что позитивные установки должны в обязательном порядке «подпитываться» новыми положительными впечатлениями. Гость должен постоянно ощущать свою важность в данной гостинице, он должен понимать, что его проблемы действительно интересуют персонал, а не просто существуют сами по себе или как результат его капризов. Таким образом, постоянное подкрепление позитивного опыта гостя — это хороший метод стимулирования его к новым визитам в данный отель.

При этом не стоит забывать и о таком важном факторе, как конкретная, формируемая ситуацией потребность гостя. Необходимо четко понимать, что гостю, который приехал по делам бизнеса, вряд ли будет интересна информация о культурных достопримечательностях города.

Его скорее заинтересует информация о том, где здесь залы для переговоров и есть ли здесь бизнес – центр.

Поэтому персонал должен представлять себе категории гостей, которые проживают в гостинице, а также знать примерный спектр возникающих у них потребностей.

Диалог в гостинице, идеологию которой можно охарактеризовать как «все для гостя»: «У вас блохи есть?» - «Нет. Но если вы пожелаете...»

Для гостя, как мы уже отметили, основным информационным компонентом получаемого обслуживания является его личное восприятие данного обслуживания.

Среди них специалисты выделяют безопасность и материально-техническое обеспечение отеля. С самого первого момента его пребывания в гостинице и во многом определяется внешней обстановкой, которую предлагает отель, то есть впечатление о гостинице появляется у гостя уже в холле. Наличие сотрудников службы охраны, закрытая стоянка для автомобилей, хорошо освещенные площади, как перед гостиницей, так и в ней самой, — все это создает ощущение защищенности и безопасности.

В этом отношении немаловажна и материально-техническая база отеля: ощущение того, что все необходимое для комфортного пребывания в гостинице есть, способствует позитивному настрою гостя. Чистый, уютный номер, полотенца и средства гигиены, вкусный завтрак, наличие телевизора в номере, экспресс-лифт или просто открывалка для бутылок в ящике письменного стола — у каждого свое понимание комфорта.

И, разумеется, к этим факторам относится и обслуживающий персонал, причем важность этого фактора, пожалуй, наиболее высока. Ведь если в отеле не предусмотрены машины для изготовления льда на этажах, то осуществить доставку этого льда гостю и тем самым удовлетворить его насущную потребность в охлажденном напитке, например, по силам только грамотному сотруднику. Кажется, что может быть проще, чем принести лед в номер. Однако для того чтобы гость остался всем доволен, сотрудник должен соответствовать тем стандартам, которых гость ожидает, начиная от скорости предоставления этой услуги и заканчивая внешним видом сотрудника и самой манерой подачи льда гостю.

Приезжий остановился в отеле небольшого провинциального городка и, ложась спать, попросил портье разбудить его в пять часов утра. «Послушайте, сэр, — назидательно сказал ему портье, - вы просто незнакомы с нашими техническими достижениями. Если вы хотите, чтобы мы разбудили вас утром, нажмите кнопку над кроватью, мы придем и разбудим вас...».

Стандарт обслуживания- это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым средством размещения.

Добросовестное отношение к работе - замечательное качество. Но его поведенческое выражение может сильно варьироваться в зависимости от индивидуального понимания сотрудником содержания, которым это отношение наполнено. Гость, поселившийся в гостинице, одинаково доброжелательного и вежливого обслуживания как с стороны сотрудников службы приема и размещения, так и со стороны всего персонала гостиницы. Причем гость хочет этого отношения всегда, независимо от того, в какую смену он приехал. Поэтому важно предоставление услуги гостю осуществлять по одному и тому же стандарту, прописанному и утвержденному компанией.

Понятие сервиса включает в себя обязательное наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

- Стандарт технологии обслуживания, который предполагает соблюдение установленной технологии обслуживания во всех подразделениях средства размещения

Процедуры (технологии) размещения гостей, уборки номерного фонда и общественных помещений, подачи блюд и напитков и т.д. должны быть четко прописаны, и, что очень важно - хронометрированы.

- Стандарты внешнего вида обслуживающего персонала. Обязательным требованием к обслуживающему персоналу является соблюдение стандартов внешнего вида.

- Стандарты поведения обслуживающего персонала.

Для гостиницы, претендующей на определенное положение на рынке сферы гостеприимства, желательно также иметь стандарты:

- приветствия гостя (в том числе постоянного гостя);
- прощания с гостем;
- поведения в конфликтной ситуации;
- поведения в чрезвычайной ситуации.

Каждое подразделение средства размещения должно иметь свои, прописанные с учетом особенностей именно этой службы стандарты поведения обслуживания.

Этот стандарт легко трансформировать под любую службу гостиницы с учетом специфических особенностей категорий работающих сотрудников.

Важным стандартом, который в обязательном порядке должен регламентировать деятельность обслуживающего персонала любой гостиницы, является стандарт телефонного этикета. Ни в коем случае нельзя упускать из виду, что телефонная связь для гостиницы является неотъемлемой частью процесса обслуживания гостей.

Обслуживание в гостинице начинается уже с того момента, когда потенциальный клиент звонит, чтобы забронировать номер или даже просто узнать о стоимости проживания в этом отеле. Поскольку при разговоре по телефону визуальный контакт отсутствует, телефон становится тем средством связи, при котором возникает большая часть искажений и непонимания. Однако, соблюдая телефонный этикет, персонал гостиницы избежит возможного неправильного толкования, ошибок в соединении, что, несомненно, будет способствовать улучшению имиджа компании. Стандарты телефонного этикета должны разрабатываться с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в ситуации гостеприимства. С одним из вариантов такого этикета вы также сможете ознакомиться в конце этой главы.

Что такое гостиница «пять звезд»? Вашу просьбу внимательно выслушивают и к концу пребывания выполняют. Что такое гостиница «четыре звезды»? Вашу просьбу внимательно выслушивают. Что такое гостиница «три звезды»? Делают вид, что вашу просьбу внимательно выслушивают. Что такое гостиница «две звезды»? Вашу просьбу внимательно выслушивает только местный вышибала. Что такое гостиница «одна звезда»? Вашу просьбу внимательно выслушивает весь персонал — вы здорово умеете смешить людей.

Для гостиницы, претендующей на определенное положение на рынке сферы гостеприимства, желательно также иметь стандарты приветствия гостя (в том числе постоянного гостя); прощания с гостем; поведения в конфликтной ситуации и стандарт поведения в чрезвычайной ситуации.

Стандартизация процедур обслуживания, таким образом, во многом упростит задачу контроля качества услуг и поможет в первую очередь самому обслуживающему персоналу эффективно выполнять поставленные перед ним цели.

Гостеприимство трудно определить словами, но легко обнаружить его отсутствие. Гостеприимство — это доброжелательная атмосфера, радушие персонала, вежливость, внимательность и желание помочь. Потребности гостя, которые формируются под действием личных жизненных стандартов, должны быть максимально удовлетворены — тогда гость вернется в отель еще не раз и еще не раз принесет гостинице доходы.

При этом следует помнить, что наиболее важными факторами, влияющими на формирование восприятия гостя, являются чувство безопасности, материально-техническая база отеля и уровень подготовленности обслуживающего персонала.

Максимальная стандартизация процедур предоставления услуг позволяет повысить контроль качества, проблема которого остро стоит в сфере гостиничного бизнеса.

Предвосхищать желания гостя и максимально соответствовать его ожиданиям — вот основная задача обслуживания.

Практическое занятие по теме 6. Этапы становления гостиничного сервиса.

План занятия:

1. Этапы становления гостиничного сервиса.
2. История гостеприимства России
3. Развитие индустрии гостеприимства Европы.
4. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
5. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий:

1. История гостеприимства (в любой стране мира).
2. Развитие индустрии гостеприимства Европы
3. Эволюция американской индустрии гостеприимства
4. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства (в любой стране мира).

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных этапов становления гостиничного сервиса

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Кб
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.

4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – Электронный учебник, 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – Электронный учебник – 1.1 – mgb.

4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1.Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии<http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;

7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

С тех пор, как человек начал путешествовать, возникла необходимость ночлега вне его дома и места, где бы он мог утолить голод и жажду. Всякий спрос рождает предложение, поэтому в ответ на спрос со стороны путешествующих появились и соответствующие средства размещения.

Появление первых прообразов гостиниц, как и самой профессии по обслуживанию людей, останавливающихся на ночлег, уходит своими корнями в далекое прошлое.

Некоторые исследователи относят появление подобных предприятий ко времени изобретения древними шумерами колеса. Однако более достоверными

надо считать дошедшие до нас сведения о древнегреческих и древнеримских тавернах и хоспитеумах. Надо отметить, что в это время римляне были уже искушенными путешественниками, которые посещали весьма удаленные от столицы уголки Римской империи. В Римской империи существовало даже то, что мы сейчас называем классификацией гостиниц: на древнеримских картах места для ночлега, располагавшиеся обычно на расстоянии дневного перехода друг от друга, были обозначены разными символами в зависимости от уровня предоставляемых услуг. Упоминание о наличии древних гостиниц можно встретить даже в Евангелии: Иисус Христос родился в пещере, поскольку его родителям не нашлось места в гостиницах, переполненных по случаю проведения переписи населения. В раннем средневековье основная масса путешествующих приходится на направление, которое сейчас именуют религиозным туризмом: со всех концов тогдашнего света пилигримы-паломники направлялись к Святым местам. Размещение и питание пилигримы получали в монастырях, причем обычно бесплатно (на 2 дня), хотя пожертвования всячески приветствовались. Говоря современным языком, средневековые монастыри представляли собой первую гостиничную цепь. Любопытно, что в это же время на территориях к востоку от Константинополя указом султана с V в. н.э. путешественникам (любой религии) в караван-сараях в течение 3 дней предоставлялся бесплатно, говоря современным языком, «полный пансион», а неимущим путешественникам дополнительно бесплатно выдавалась пара обуви. Когда началась эпоха крестовых походов, длившаяся без малого 200 лет, число путешествующих в Иерусалим возросло, что привело к возникновению сначала в северной Италии, а затем и в других странах профессионального бизнеса связанного с гостеприимством..

Следующий заметный период в развитии гостиничного хозяйства связан с установлением в Европе регулярной почтовой и транспортной сети на конной тяге (дилижансы в Западной Европе, ямские станции в России). Вдоль почтовых трасс располагались предприятия аналогичные по функциям современным мотелям. Условия проживания в них были довольно спартанскими. В сохранившихся до наших дней правилах проживания запрещалось, например, спать в обуви и более чем пяти постояльцам в одной кровати.

В отличие от современных мотелей европейские придорожные гостиницы одновременно служили центрами развлечения для местных жителей, в котором они проводили время, предаваясь различным азартным играм (дартс, домино, бильярд, петушиные бои). Отель, которым во всем мире называют то, что русские упорно продолжают именовать гостиницей, зародилось в XVIII в. практически одновременно со словом ресторан. Последний термин обязан

своим появлением Буланжеру — знаменитому французскому ресторатору, который заложил основы современного ресторанного дела и положил начало победному шествию французской кухни по всему свету. Над входом его парижского заведения висело изречение на латыни, которое можно перевести так: «придите ко мне те, чьи желудки тоскуют, и я восстановлю их». От этого Латинского *восстановления' (gestaurobovos) и произошел современный термин ресторан. Слово «отель (hotel) также произошло от латинского корня уже упоминавшегося древнеримского хоспитеумса. Первоначально отелем именовали многоквартирное здание, в котором квартиры сдавались на месяц, на неделю и даже на один день. В этом значении термин употребляли и во Франции. В XVIII в., перебравшись» через Ламанш, он приобрел тот смысл, который имеет и по сей день. Скоро этот термин широко распространился и в Америке — большинство таверн переименовали в отели, что по мнению владельцев придавало им европейский (французский) шик. Что касается развития технического оснащения гостиниц, то родиной большинства нововведений являются Соединенные Штаты Америки. Потребность в гостиницах в этой стране всегда была очень велика в силу непрерывного потока иммигрантов, которые нуждались во временном размещении. Этот непрерывный спрос способствовал бурному развитию отелей.

Второй причиной быстрого развития отельного бизнеса в США было то, что в отличие от европейских стран, в ней не было аристократических дворцов, где можно было бы проводить балы и другие «общественные мероприятия». Гостиницы и стали местом проведения этих мероприятий, где для этого специально строился зал. Традиция танцевать в залах гостиниц продолжалась в городах США вплоть до 50-х гг. XX века. Современные одноместные и двухместные номера с замком в дверях и умывальником (с гостиничным мылом) появились в США в 1829 г. В середине XIX в. в стране уже действовал первый отель с центральным отоплением. Первые в мире лифт и ванна в номере также были установлены в американских отелях. Современный набор оснащения гостиничного номер был создан в начале XX в. знаменитым отельером Статлером. В Европе значительный вклад в развитие гостиничного дела внес швейцарец Цезарь Ритц, имя которого до сих пор носит одна из самых знаменитых и дорогих европейских гостиничных сетей, хотя сам Ритц был всю жизнь лишь наемным управляющим и не владел ни одним отелем. Из наиболее известных нововведений Ритца можно отметить появление оркестра в ресторане. Во времена Ритца оркестр играл музыку Штрауса. Музыка в ресторане удлиняла процесс еды и повышала доходы от напитков. Швейцарец Ритц и американец

Статлер были фанатиками гостиничного бизнеса. Они обращали внимание на самые, незначительные детали. Так Ритц долго экспериментировал с освещением в ресторане отеля, добиваясь того, чтобы драгоценности на дамах «заиграли» (при этом в качестве манекена он использовал свою жену). Статлер хронометрировал время наполнения водой ванны и время спуска воды в унитазе. другим любимым его приемом было лечь в ванну и обозреть вид на санузел: нет ли потеков на потолке или каких-либо уродливых неэстетичных сантехнических деталей, которые не бросаются в глаза человеку, осматривающему санузел от входа. Благодаря Статлеру в гостиничном номере появились большое зеркало, лампочки над кроватью, выключатель рядом с дверью, телефон, канцелярская бумага. Он же ввел униформу для гостиничного персонала и предложил при строительстве гостиниц размещать номера попарно, симметрично относительно вертикальных сантехнических труб, общих для этих двух номеров, что дало значительную экономию строительных затрат. Статлер также является автором лозунга «клиент всегда прав», который и в настоящее время служит основой научного подхода в обслуживании. Деятельность Статлера и Ритца способствовала тому, что посещение «высшим» обществом высококлассных гостиниц стало модным. Например, деятельность Ритца в качестве управляющего отелем «Savoy» в Лондоне изменила привычки английской аристократии: вместо ужина в чисто мужских клубах британские джентльмены стали ужинать с дамами в ресторанах отелей. В конце XIX — начале XX в. в крупных городах Европы и Америки появились роскошные гостиницы, рассчитанные на удовлетворение спроса со стороны новых миллионеров и старой знати, для которых путешествия стали модным времяпровождением. Несколько таких гостиниц были построены и в России, например «Метрополь» и «Националь» — в Москве, «Европа» — в Петербурге.

. Современный облик гостиничной индустрии сложился во второй половине XX в. В 60-70 -х. годах прошлого столетия произошли кардинальные преобразования в мировом гостиничном бизнесе. Если в конце XIX - начале XX в. гостиница представляла собой индивидуальное и чаще семейное заведение, то современная гостиница - это сложное хозяйственное предприятие, выполняющее разнообразные производственные, хозяйственные, управленческие функции. Индустриализация сферы услуг в целом и гостиничной индустрии в частности выдвинула на ведущие роли крупные, хорошо технические и технологически оснащенные гостиничные комплексы, корпорации, цепи, объединяющие тысячи гостиниц по всему миру. Малый, семейный гостиничный бизнес был отодвинут на периферию туристских потоков, и занял рыночные ниши в соответствии со своими объемами и потенциалом. Серьезные, эволюционные

перемены произошли не только в принципах и способах управления гостиницами, но и в самом гостиничном продукте - он стал высокотехнологичным и полностью ориентированным на потребителя.

В XX веке началось внедрение современных методов управления в гостиничном бизнесе и в частности использования положений «Всеобщего управления качеством» и «Реинжиниринга» бизнес процессов».

Глобальная компьютеризация также не оставила в стороне гостиничный бизнес, практически все гостиницы оснащены компьютерами, которые учитывают и контролируют все стороны гостиничной деятельности.

В послевоенный период получают широкое развитие международные гостиничные цепи. Первая международная гостиничная цепь была обязана своим созданием американской авиатранспортной компании «Пан Америкэн». Совершая полеты, она обнаружила, что в странах латинской Америки нет гостиниц того уровня к которым привыкли американские бизнесмены. Возникла идея построить в этих странах отели с одинаковым уровнем услуг. В настоящее время в мире действуют десятки международных гостиничных цепей. Среди них можно отметить Holiday Inn, Best Western, Marriott, Hilton, Sheraton и т.д.

Кроме развития гостиничных цепей получили развитие такие новые формы как Кондоминимум отели и Таймшер.

Практическое занятие по теме 7.Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

План занятия:

- 1.Современное гостиничное хозяйство за рубежом.
- 2.Современное гостиничное хозяйство в России
- 3.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.
- 4.Рынок гостиничных услуг в Москве.
- 5.Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Современное гостиничное хозяйство за рубежом.
- 2.Современное гостиничное хозяйство в России
- 3.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.
- 4.Рынок гостиничных услуг в Москве.
- 5.Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.

6. Факторы развития индустрии гостеприимства

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных современных тенденций развития индустрии гостеприимства.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Кб
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Кб.

б). Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник – 1.1 – mgb](#).
4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный учебник](#), 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
- 4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
- 5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
- 6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;
- 7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Рынок услуг индустрии гостеприимства неразрывно связан с рынком туристских услуг. Гостиничная инфраструктура является одним из важнейших факторов, определяющих объемы въездных потоков туристов, развитие туризма непосредственно зависит от ее масштабов и качества.

Сектор гостиничных услуг (включая услуги всех типов и видов средств размещения) охватывает до 65% занятых в туристском бизнесе и 68% поступлений от туризма (включая услуги всех типов и видов средств размещения).

По данным ВТО, индустрия гостеприимства насчитывает около 350 тыс. комфортабельных гостиниц, располагающих более чем 14 млн. номеров (29 млн. мест). Количество номеров ежегодно возрастает в среднем на 10—15%, что свидетельствует о значительной динамике роста средств размещения туристов.

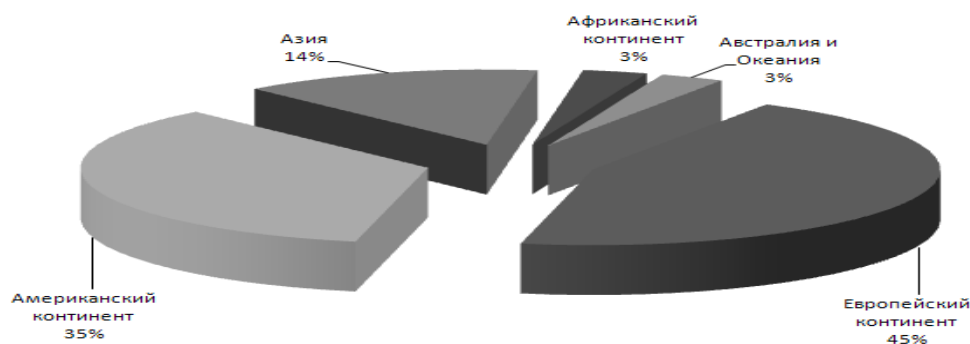


Рис. 1 Показатели развития индустрии гостеприимства (%).

Наибольшее количество гостиниц располагается в Европе и Северной Америке. По числу гостиничных мест 1-ое место занимает США, 2-е - Италия, 3-е - Германия и Франция. Всего 70% доходов от мировой гостиничной индустрии приходится на Европу, менее 20% на США (2-ое место). Индустрия гостеприимства является одним из крупнейших работодателей, в отелях категории «люкс», одного клиента обслуживают семь сотрудников. На каждый гостиничный номер приходится примерно один служащий (всего 11,2 млн. человек).

Гостиничный бизнес в США обеспечивает рабочими местами более 10 млн. человек и считается 2-ым по значению работодателем. Во Франции в гостиничном хозяйстве занято более 500 тыс. человек, в Италии-800 тысяч. В странах Карибского бассейна основные сферы занятости населения – гостиничный бизнес и туризм.

В индустрии гостеприимства работает каждый 10-ый житель земли. В большинстве стран мира гостиничный бизнес способствует развитию различных отраслей экономики (транспорт, торговля, строительство, общественное питание, досуг и развлечения, производство мебели, посуды и т.д.). Многие отели Европы владеют собственными виноградниками и способствуют развитию фермерского хозяйства. Индустрия гостеприимства практически во всех странах мира способствует росту благосостояния населения и оказывает положительное влияние на повышение образования и культуры населения, способствует формированию благоприятного имиджа государства в глазах мировой общественности.

Гостиничный фонд европейских государств составляет около 45% мирового гостиничного фонда. В большинстве европейских стран в гостиницах размещается около половины иностранных посетителей, а вторая половина предпочитает в так называемые дополнительных средствах размещения: частные квартиры и пансионаты. Европейские страны в совокупности могут одновременно принять около 20 млн. иностранцев.

Европейская гостиничная индустрия, включая независимые отели, располагает приблизительно 5,4 миллионами номеров.

Американский континент занимает второе место по мощности гостиничной базы (более 9 млн. номеров). Общая доля Американского континента в мировом гостиничном хозяйстве составляет 35%. Более 2,5 млн. номеров располагают Азия и Тихоокеанский регион, гостиничное хозяйство в этом регионе развивается в 3 раза быстрее, чем в других регионах мира. Но доля данного региона в мировом гостиничном хозяйстве составляет лишь 14% (19), несмотря на столь высокие темпы развития. Африканский континент имеет около 0,5 млн. номеров. Темпы строительства новых гостиниц в африканских странах выше среднемировых, однако, это все же не позволяет существенно повысить их долю в мировом гостиничном хозяйстве (около 3%). Таким образом, можно отметить устойчивую ведущую роль Европы в мировом гостиничном хозяйстве и очень высокие темпы развития гостиничной базы во многих странах Азии.

К числу стран с наиболее высокими темпами гостиничного строительства и роста гостиничного фонда можно отнести Китай, Турцию, Марокко, Сингапур и Малайзию. Испанию, Германию, Аргентину.

Гостиничные предприятия отдельных стран и континентов обладают определенными особенностями.

В мировой практике существует четыре модели гостеприимства. Высокой репутацией пользуется европейская модель гостеприимства. Гостиничный рынок Европы самый развитый.

Европейская модель гостеприимства отличается следующими качествами:

- достоинство европейских отелей заключается в изысканных, дизайнерских интерьерах, высокой репутации и известности, высококлассном обслуживании;
- отели стремятся к индивидуализации обслуживания клиентов, даже за счет сокращения вместимости номерного фонда;
- наиболее дорогие отели чаще всего располагаются в исторических центрах города, в уникальных местах и зданиях, что дает возможность постояльцам быстрее включиться в ритм той страны, которую они захотели посетить;
- постояльцы дорогих отелей могут сохранять привычный образ жизни, соответствующий их социальному статусу, постоялец дорогого отеля никогда не столкнется в холле с постояльцем другого социального статуса;
- традиционность и требовательность дорогих отелей по отношению к постояльцам;
- автоматизация европейских отелей не заменяет личностных отношений с постояльцем. На европейском рынке представлены самые разнообразные по уровню комфорта гостиничные предприятия - от дешевых придорожных гостиниц и хостелов до крайне дорогих элитных отелей

Азиатская модель гостеприимства является полной противоположностью европейской модели. В странах Азии большое количество роскошных, больших отелей с показным богатством. Именно в Азии находятся самый высокий (Шанхай), самый вместительный (Бангкок) и самый роскошный (Дубай) отели мира. Если в Европе категория гостиницы обратно пропорциональна ее вместимости, то в Азии наоборот.

Можно привести отличительные черты азиатских отелей класса «люкс»:

- отели расположены в красивых исторических местах;
- номера в гостиницах очень большие по площади, роскошно оформлены;
- отели отличаются высокой вместимостью, с большим количеством обслуживающего персонала;
- несмотря на роскошь, услуги доступны по стоимости, (по сравнению с Европой);
- роскошь и богатство интерьеров и особенно экстерьеров отелей;

-отели отличаются разнообразной инфраструктурой и большим количеством дополнительных услуг;

- широкое распространение систем обслуживания «АН inclusive» и «Ultra all inclusive».

Смешанную модель гостеприимства представляет **американская модель**. Она несет в себе как европейские, так и азиатские черты. В крупных городах Америки расположены отели класса «люкс», обустроенные по европейским принципам (стиль, небольшие размеры, индивидуальное обслуживание). Основные курорты и туристские центры страны застроены отелями, внешне и внутренне напоминающими азиатские (большая вместимость, роскошь, огромная развитая инфраструктура).

На постсоветском пространстве сформировалась **восточно-европейская модель гостеприимства**. Для нее характерно наличие большой доли постсоветских предприятий гостиничной индустрии, а также, соседство отелей, типичных как для европейской, так и для азиатской моделей. Будущее гостиничной индустрии связано с ее глобализацией.

Активное развитие международных гостиничных корпораций началось с появлением Boing-707, Boing-747 в начале 1970-х г. Тогда начался «бум» в международном туризме, а вместе с ним появилась потребность в расширении международных гостиничных сетей. Интенсивная глобализация индустрии гостеприимства происходит с помощью разных форм: создание совместных предприятий, стратегических альянсов, использование франчайзинговых договоров и т. п.

Сегодня доминирующая роль в гостиничном бизнесе принадлежит гостиничным корпорациям.

В мире сложилось более 300 гостиничных цепей, вышедших за рамки национальных границ. На их долю приходится более 7 млн. номеров из почти 13 млн. (более 50% гостиничных номеров в мире). Конечно, наиболее известны те гостиничные цепи, которые оперируют во многих государствах, а не ограничиваются контролем отелей в одной стране. Возрастания значимости гостиничных цепей в управлении мировым гостиничным хозяйством характеризуется существенным противоречием: с одной стороны, ведущие гостиничные цепи, работающие во многих странах укрупняются, с другой — все большее число стран создает собственные гостиничные цепи, успешно конкурирующие с интернациональными монополиями. 195 штаб-квартир гостиничных цепей находятся в США, 17 — в Великобритании, 14 — в Японии, 11 — в Германии, 8 — в Гонконге, по 6 — во Франции и Сингапуре.

К глобальным сетевым операторам относится большая «девятка» Accor, Carlson, Choice, InterContinental, Hilton, Hyatt, Marriott, Starwood и Wyndham. и

британская группа "Форте", находящаяся на 9-м месте. В США действуют основные интегрированные цепи: "Хоспиталр Франшиз Системе", "Холидей Инн Уордвайт" и др.

На европейском континенте безусловным лидером является французский оператор Ассор, в активе которого свыше 250 тысяч номеров и 4 из 10 самых мощных брендов; в ней сконцентрировано 55% всего номерного фонда группы и 9% всего номерного фонда страны в группе. Она также является крупнейшим оператором в Бельгии и Германии. Также широко представлены на европейском рынке крупнейшие в США лидеры гостиничного бизнеса, такие известные гостиничные цепи, как "Хилтон Отель Корп.", "Шератон Корп.", "Мариотт Корп.", "Хаятт Отеле" и др. Общий объем сетевого гостиничного рынка на европейском континенте составляет 1 миллион 916 тысяч номеров.. На сетевые отели в Европе сегодня приходится 35% общего номерного фонда. Общее количество самих брендов, включая национальные, в 2013 году составило 890. Удивительно, но в 5 из 54 исследованных стран Европы нет ни одного сетевого отеля.

Практически все гостиничные цепи мира, независимо от их рейтинга, испытывая на себе постоянное давление жесткой конкурентной борьбы, ищут любые возможности для увеличения своего потенциала.

Практическое занятие по теме 8. Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.

План занятия:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах.
4. Жалобы гостей и методы их урегулирования,
5. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах.
4. Жалобы гостей и методы их урегулирования,
5. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ,
7. Значимость проблем качества для гостиничной индустрии,
8. Связь качества услуги и удовлетворенности гостя,

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных понятий профессиональной компетентности в индустрии туризма и гостеприимства ,корпоративной культуры, квалификационных требований , предъявляемые к персоналу гостиницы .

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины.

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Kb
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.
- 4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
- 5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный учебник](#), 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- 1.Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии<http://www.ratanews.ru>

- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
- 4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
- 5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
- 6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;
- 7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Правила поведения персонала гостиниц. Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, мы выделяем две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное — общение с клиентом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общение с клиентом.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружелюбной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами.

Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость — это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

Гость — это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он — главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.

Гость — не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

Всем работникам гостиничной индустрии необходимо помнить, что гость — это...
любой, кто платит за проживание, питание, использование бизнес-центра, конференц-зала и другие услуги гостиницы;
тот, у кого есть определенные потребности, и, если в данной гостинице их не могут удовлетворить, он пойдет к конкуренту;
любой, входящий в вашу гостиницу, - это самая важная персона, и его нужно обслужить на самом высоком уровне;
мыслящий, чувствующий человек со своими эмоциями, вкусами, предпочтениями, предубеждениями и предрассудками;
тот, кто, по его мнению, всегда прав. Никогда не спорьте и не соревнуйтесь в остроумии с гостем. Если победите вы, то проиграет ваша гостиница; ценный клиент, который платит хорошие деньги за качественный продукт и не хочет переплатить или не доплатить;
причина, по которой ваш бизнес существует и процветает.

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество — это не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Немаловажную роль играют и взаимоотношения персонала между собой. Если персонал гостиницы многонационален, сотрудники должны относиться друг к другу с уважением независимо от положения и культурных различий. Должностные лица, начальники отделов и департаментов, а также весь остальной персонал должны знать друг друга и общую организационную структуру. Очень важен навык персонала работать в команде. Необходимым для работы являются принцип демократического управления и возможность профессионального роста и повышения квалификации.

Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет.

Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу.

Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку.

Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов.

Главный из них — это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.

Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей — нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего.

Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательными и тактичными надо быть к пожилым людям, прощать их слабости — ведь они часто рассеяны, забывчивы и ранимы.

Достоинство и скромность — обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера.

Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина — соблюдения установленного порядка, аккуратности, точности. Скромность и дисциплина предполагают и высокое чувство ответственности за порученный участок работы.

Хотя гостиница предназначена для краткого проживания в ней, в силу обстоятельств часть гостиничного фонда бывает занята гражданами, проживающими в них длительное время в связи с длительными командировками, со специальными работами, подготовкой диссертаций, научными командировками, представительством различных организаций или иностранных фирм и т.д.

Длительные контакты гостей с обслуживающим персоналом иногда приводят к фамильярности, выходящей за рамки служебных взаимоотношений. Обслуживающий персонал должен помнить всегда, что этаж или комната горничных — это, прежде всего служебные помещения, а персонал, занятый в смене, находится при исполнении служебных обязанностей.

Культура поведения и общения связаны и с понятием культуры речи. Гостиничному работнику необходимо уметь грамотно, ясно излагать свои мысли. За культурой речи, как и за тоном, нужно следить постоянно. Культура речевого этикета предполагает не только умение говорить, но и умение

слушать. Внимательно выслушать собеседника, не перебивая его, и проявить при этом искреннее участие — искусство.

Многое зависит от умения правильно встретить гостя. Гость должен быть встречен в администраторской и на этаже приветливой фразой: «Добро пожаловать в нашу гостиницу!».

Ему должны быть даны краткая характеристика гостиницы и точная информация о порядке проживания, об услугах, которыми он может воспользоваться.

Провожая гостя, администрация и работники этажа помимо вежливого прощания должны обязательно пожелать гостю доброго пути и пригласить снова, посетить отель. Разумеется, это не имеет ничего общего с раболепством и заискиванием перед гостями.

Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, мы обязаны вести себя «стильно» как с гостями, так и с коллегами. Идея «стиля» осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

«Лицо» персонала

Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».

Следует быть внимательными к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь. При разговоре с гостем настроение персонала должно быть только со знаком «+»!

Если персонал гостиницы знает гостя по имени, то и обращаться к нему следует следующим образом: «Добро пожаловать в гостиницу.., господин Миллер, надеемся, что Ваша поездка будет удачной... Мы желаем Вам приятно провести время. Если мы что-нибудь можем сделать для Вас, пожалуйста, обращайтесь к нам в любое время».

Прощаясь с гостем, тоже необходимо обратиться к нему по имени: «До свидания, господин Миллер. Счастливого пути, и мы надеемся увидеть Вас снова во время Вашего следующего приезда в наш город».

«Лицо» в корреспонденции

Стильным должен быть и язык персонала в письмах. Вся корреспонденция (факсы, письма, телексы, служебные записки) демонстрирует уровень эффективности работы и профессионализма. В гостинице должны

оставаться все копии исходящей корреспонденции. Кроме того, корреспонденция:

- должна получить ответ в течение 24 ч;
- должна быть отпечатана на правильно выбранной бумаге или бланке;
- должна быть красиво отформатирована;
- должна быть адресована конкретному лицу с указанием его полного имени;
- не должна содержать орфографических ошибок;
- не должна быть написанной от руки;
- должна под именем и должностью отправителя всегда содержать подпись.

«Лицо» при телефонных разговорах

Персоналу гостиницы следует так разговаривать с гостем по телефону, как будто он находится перед вашими глазами. Ответ на звонок следует быстро, не позднее 3-го звонка. Это говорит о , вежливости и эффективности работы персонала. Отвечать необходимо на русском и английском языках, но сначала необходимо представиться и представить то место, в которое гость позвонил, а также предложить свою помощь.

Заканчивая телефонный разговор с гостем, имя которого известно, следует обратиться к нему по имени и поблагодарить за звонок. Говорить следует спокойно, медленно, давая гостю возможность обращаться к вам с просьбами.

Практическое занятие по теме 9. Организация и предоставление дополнительных услуг.

План занятия:

1. Предоставление дополнительных платных услуг .
2. Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг.
3. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах..
4. Услуга по организации питания в гостиницах и туристических комплексах.
5. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани).
6. Анимационные услуги
7. Оплата дополнительных услуг.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Сервис бюро, его назначение, функции
2. Услуга по продлению визы ,

- 3.Парикмахерская, салоны красоты в гостиницах и туристических комплексах, графики работы, порядок обслуживания,
- 4.Интерактивное телевидение в гостиницах.
- 5.Прачечная, химчистка.
- 6.Пункт обмена валюты, газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски, различные бутики.
- 7.Экскурсионные услуги
- 8.Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества отеля.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, организации и предоставления дополнительных услуг в гостинице

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Kb
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.

4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1.Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии<http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;

7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

К основным услугам относятся услуги проживания и питания, а также сопутствующие им услуги. В силу того, что нет общепринятого определения сопутствующих услуг, в дипломной работе сопутствующими услугами будут являться услуги включенные в стоимость оплаты за проживание , такие как предоставление завтрака, уборка комнат, почтовые услуги, услуги коридорного или посыльного и т.д. Набор сопутствующих услуг зависит от категорийности гостиницы и от желания получения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

Служба приема (круглосуточный прием):

-швейцар;

-поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину);

-утренняя побудка (по просьбе);

Уборка номера горничной:

-ежедневная;

-с контролем за его состоянием (в течение дня);

-уборка кроватей горничной;

-вечерняя подготовка номера;

-смена постельного белья – ежедневно;

-смена полотенец – ежедневно;

-чистка обуви - персоналом гостиницы;

Почтовые и телеграфные услуги:

- отправление и доставка заказной корреспонденции;
- телефаксов;
- вручение корреспонденции гостям ;
- хранение ценностей в сейфе администрации;
- хранение багажа ;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по её получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

Услуги питания

Обслуживание:

- возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание);
- работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток

Завтрак:

- начало: не позднее 7.00;
- окончание: не ранее 10.00;
- бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана);
- обслуживание в номере с 7.00 до 24.00;
- меню завтрака в номере.

Дополнительные и прочие услуги.

Обычно гостиницы предоставляют более широкий набор оказываемых услуг, чем мотели, загородные гостиницы и другие места для временного проживания. Они могут предоставлять места для стоянки автомобилей, обеспечивать питанием и напитками, предоставлять развлечения, условия для пользования плавательными бассейнами, условия для проведения банкетов, встреч, конференций. Предоставление подобных разнообразных услуг классифицируются в этой группировке на основе того, что оплата за них не является составной частью оплаты за проживание в гостинице. Эти услуги оплачиваются отдельно, и относятся к дополнительным услугам.

Дополнительные услуги могут рассматриваться как «продукт с подкреплением» исходя из трехуровневой модели представления товара Ф. Котлера. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории не существует Стирка глажение:

- исполнение в течение суток;

-исполнение в течение 12 часов;

Глажение:

-исполнение в течение часа;

Химчистка:

-исполнение в течение суток;

-исполнение в течение 12 часов;

Мелкий ремонт одежды

Машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика (в том числе синхрониста), посыльного ,других услуг бизнес-центра

Предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала):

-компьютеров, электронных средств связи ,видео-, аудио- оборудования;

-обмен валюты: круглосуточный;

-организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.);

-вызов такси;

-аренда (прокат) автомашины;

-парковка (персоналом гостинцы);

Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей:

В гостинице:

-бронирование билетов на различные виды транспорта;

-бронирование и /или продажа билетов в театры, на спортивные , зрелищные мероприятия;

Туристские услуги:

-туристская информация;

-экскурсии, гиды-переводчики;

Также к дополнительным услугам относятся услуги по обеспечению питанием с полным ресторанным обслуживанием: к ним относятся - услуги по приготовлению кулинарной продукции, реализации и организации потребления этой продукции и напитков ресторанами, кафе и аналогичными предприятиями питания, обеспечивающими полное обслуживание, включая услуги официантов, оказываемые посетителям за столиками (а также за стойками или в отдельных кабинетах), в сопровождении развлекательных программ или без них и т.д.В практике гостиничного управления используется понятие гостиничный продукт позволяющий подчеркнуть комплексный характер гостиничного предложения. Схематически гостиничный продукт можно представит в виде следующей схемы.

3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий

Выполнение практических домашних заданий обеспечивает закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения и в процессе самостоятельной работы студента с литературой.

Тема 1.

Устный опрос.

тема 1.1.1. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.

Вопросы: 1. Типы и основные виды услуг.

2. Характеристика и особенности услуг.

3. Особенности процесса обслуживания.

4. Понятие «туризм» и его разновидности.

тема 1.1.2 Классификация средств размещения.

Вопросы: 1. Средства размещения и их классификация.

2. Характеристика коллективных средств размещения.

тема 1.2.1. Типология гостиниц.

Вопросы: 1. Типы гостиниц.

2. Характеристика отель-люкса и апарт-отеля.

3. Характеристика гостиниц среднего и экономического класса.

4. Характеристика отелей на воде.

Темы рефератов, презентаций.

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг .

2. Понятие «услуга», виды услуг.

3. Гостиничные услуги, их структура.

4. Стандартизация услуг.

5. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.

Тема 2.

Темы рефератов, презентаций.

1. Классификация средств размещения..

2. Типология гостиниц.

3. Классификация гостиниц по уровню комфорта.

4. Системы классификаций гостиниц.

5. Национальные системы классификаций .

6. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).

- 7.Классификация гостиничных номеров.
- 8.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

Тема 3.

Темы рефератов, презентаций:

- 1.Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса в РФ.
- 2.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
- 3.Международные гостиничные правила..
4. Международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
- 5.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
- 6.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

Тема 4.

Темы рефератов, презентаций

- 1.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 2.Основные отделы и службы гостиницы..
- 3.Основные службы гостиницы и их функционирование.
- 4.Взаимосвязи служб в гостинице.
- 5.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 6.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 7.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
- 8.Служба эксплуатации номерного фонда.
- 9.Служба питания.

Тема 5.

Темы индивидуальных или групповых заданий.

- 1.Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
- 2.Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
- 3.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
- 4.Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ.

Тема 6.

Темы индивидуальных или групповых заданий.

1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
2. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
3. Гостиничная и ресторанная индустрия России.
4. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
5. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы

Тема 7.

Темы рефератов, презентаций:

1. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России.
2. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. (по выбору студента).
3. Рынок гостиничных услуг в Москве.
4. Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
5. Факторы развития индустрии гостеприимства

Тема 8.

Темы рефератов, презентаций:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах,
4. Операционный процесс обслуживания клиентов.
5. Связь качества услуги и удовлетворенности гостя.
6. Жалобы гостей и методы их урегулирования.
7. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Тема 9.

Темы рефератов, презентаций:

1. Дополнительные платные услуги.
2. Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг.
3. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах.
4. Сервис бюро, его назначение, функции.
6. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах,
7. Парикмахерская, салоны красоты, графики работы, порядок обслуживания,
6. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани)..
7. Прачечная, химчистка.
8. Анимационные услуги
9. Экскурсионные услуги.

4. Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

43. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>](#)
44. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
45. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>](#)
46. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>](#)
47. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
48. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
49. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

43. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
44. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
45. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
46. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
47. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.

48. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
49. [Столяренко А. М.](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437) Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

5. Перечень ключевых слов

Средство размещения, гостиница ,отель ,индустрия гостеприимства, классификация гостиниц, номер, социально-культурные услуги, материальные услуги, услуги размещения, услуги по предоставлению питания ,дополнительные услуги ,категория гостиниц и других средств размещения, гостиничный продукт, стандарты обслуживания

6. Глоссарий

Апарт-отель – отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей, рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым инвентарем.

База туристская – туристский комплекс, расположенный на маршруте с активными способами передвижения, в состав которого входят помещения для активного отдыха туристов.

Бар – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски.

Ботель – небольшая гостиница на воде, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно.

Бунгало – небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов; широко распространено в международных молодежных туристских центрах.

Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation) – это ре-

сервисирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимом ему время.

Гостиница конгрессная – гостиница, специализирующаяся на приеме и обслуживании гостей конгрессов, выставок, форумов.

Гостиница курортная – гостиница, специализирующаяся на приеме и обслуживании туристов, прибывших в данное место в целях отдыха и рекреации, ее концепция включает предоставление помещений и дополнительных удобств для обслуживания индивидуальных посетителей, семей и групповых туристов, прибывающих на отдых в воскресные дни и на каникулы.

Гостиница курортная городская – городской отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей: рекреационные центры со спортивными тренажерами, бассейнами, а также прямые связи с теннисными и плавательными спортивными клубами.

Деревня экологическая – социально организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для России средств размещения (изба) и питания.

Дополнительные гостиничные продукты – это продукты, придающие основному продукту дополнительную выгоду и помогающие отличить данный продукт от продуктов конкурирующих компаний.

Кафе – предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями.

Кемпинг – лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в

загородной местности, иногда – недалеко от мотеля.

Классификация гостиниц – система оценки гостиничных организаций по качеству предоставляемых услуг.

Кондоминиумы – гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим.

Концепция безопасности – официально принятая система взглядов на цели, задачи, основные принципы и направления в области обеспечения безопасности устойчивого развития любого предприятия, жизни и здоровья персонала и гостей, их прав и свобод в условиях возможных внешних и внутренних опасностей и угроз.

Коэффициент загрузки гостиницы – соотношение общего числа мест, номеров, находящихся в эксплуатации, и количества мест, номеров, проданных клиентам, в данной гостинице в течение определенного временного интервала.

Метод обслуживания «А парт» (a part) – метод обслуживания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени.

Метод обслуживания «Табльдот» (table d'hote) – метод обслуживания, при котором все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню; обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом.

Метод обслуживания «А ля карт» (a la carte) – метод обслуживания, при котором все гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится, заказ передается на кухню, и сразу же начинается

приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков.

Мотель – гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги; придорожный отель, в котором кроме комфортабельных номеров, автотуристам предоставляются места для стоянки автомашин с соответствующим обслуживанием.

Негарантированное бронирование (Non Guaranteed reservation) – тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за забронированный номер.

Неприсоединенная система бронирования – система бронирования, которая соединяет независимые гостиницы, не принадлежащие какой-либо гостиничной цепи.

Номер категории «Апартамент» – номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование.

Номер категории «Люкс» – номер площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Номер категории «Студия» – однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек, с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

Номер категории «Сюит» – номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью, с полным санузлом

(ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом.

Основная услуга гостиничного бизнеса – предоставление номеров для временного проживания людей.

Отель – традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта.

Пансион – предприятие размещения отличается небольшим количеством комнат и обычно рассчитано на проживание до 10-20 человек; чаще всего он принадлежит одной семье, которая обслуживает постояльцев. В стоимость проживания включается только домашний завтрак.

Подтверждение бронирования – это резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту.

Полупансион – комплексное обслуживание, которое включает размещение в гостинице или подобных средствах размещения и ежедневное двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Присоединенная сеть бронирования – информационный выход в Глобальную Сеть Бронирования (GDS), который упрощает доступ мировых туристических агентств к системе бронирования.

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления.

Ротель – передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или

двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет.

Сверхбронирование, или перерезервирование – это маркетинговая политика гостиницы, когда бронирования мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии.

Сопутствующие гостиничные продукты – являются услуги или товары, необходимые потребителю для того, чтобы использовать основной продукт. В высококласных гостиницах это: телефоны в номерах, рестораны, бары, услуги прачечной и химчистки, услуги парикмахерской, услуги по предоставлению транспорта, туалетные (косметические) принадлежности и т. д.

Средства размещения – помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Трансфер – услуга по перевозке туриста от места его пребывания в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также по любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.

Флотель – плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно, туристам предоставляется большой набор услуг активного отдыха: бассейны, тренажерный зал, видеотеки, водные лыжи, оснащение для подводного плавания и т. п.

Цикл обслуживания клиента – период его обслуживания с момента предварительного заказа им места или номера в гостинице до его отъезда из гостиницы.

7. Вопросы для подготовки к экзамену

- 1.Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
- 2.Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
- 3.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
- 4.Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в Москве и Московской области.
- 5.Стратегии в индустрии гостеприимства**
- 6.Этапы становления и развития средств размещения.**
- 7.Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
- 8.Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
- 9.Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта..
- 10.Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта..
- 11.Технологии создания гостиничного продукта
- 12.Технологические аспекты процесса турпланирования. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.
- 13.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- 14.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 15.Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
- 16..Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
- 14.Классификации номерного фонда., соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
- 16..«Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
- 17.Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
18. Четырѐ этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
- 19.Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 20.Аннуляция бронирования.
- 21.Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.

22. Дополнительные услуги, предоставляемые гостям отеля во время их проживания.
23. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
24. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
25. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
26. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания..
27. Формирование сбытовой стратегии .Каналы сбыта гостиничного продукта.
28. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства .
30. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса .
31. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций.
32. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
33. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров Европейский стандарт классификации номеров.
34. Классификации номеров в гостиницах РФ.
35. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
- 36. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице**
37. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
38. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия .Технологии обслуживания гостей.
- 39. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,**
- 40. Автоматизация гостиничной деятельности.**

Критерии оценки:

ЗКЗАМЕН Оценки "отлично" заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "отлично" выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их

значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки **"хорошо"** заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка **"хорошо"** выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки **"удовлетворительно"** заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка **"удовлетворительно"** выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **"неудовлетворительно"** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка **"неудовлетворительно"** ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация обеспечения безопасности в гостиничном комплексе»

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель:

Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук, профессор кафедры
«Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры,
зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук, доцент кафедры «Туризм
и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В соответствии с действующим Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования учебные занятия проводятся в форме «контактной работы обучающихся с преподавателем и в форме самостоятельной работы обучающихся». Контактная работа обучающихся с преподавателем может быть как аудиторной, так и внеаудиторной и включает занятия лекционного типа, занятия семинарского типа, а также групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, промежуточную аттестацию обучающихся. Основными формами контактной работы студентов с преподавателем являются лекционные занятия и занятия семинарского типа. При организации этих занятий предусматривается применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества, включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализ ситуаций и имитационных моделей и другие формы.

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1. Методические указания для обучающихся по работе во время лекции

Основными способами изучения курса **«Организация обеспечения безопасности в гостиничном комплексе»** являются работа обучающихся в процессе лекций, семинарских занятий и самостоятельной работы во внеучебное время. Как показывает опыт, наибольший эффект достигается в том случае, если студент не просто присутствует на занятиях и слушает преподавателя, а фиксирует в письменном виде основные положения рассматриваемых тем и проблем. Для этого абсолютно необходимо обзавестись рабочей тетрадью по данному курсу, где записывать всю информацию преподносимую преподавателем по данной дисциплине.

В рабочей тетради студент делает записи в форме конспекта, в котором делается краткая схематическая запись основного изучаемого вопроса.

Следует иметь в виду, что целью конспектирования является не переписывание материала из литературных источников, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Поэтому хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Составление конспекта требует вдумчивости, достаточно больших затрат времени и усилий. Конспектирование способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала, помогает вырабатывать навыки правильного изложения в письменной форме важнейших теоретических и практических вопросов, умение четко их формулировать, ясно излагать своими словами.

Конспект может включать тезисы, краткие записи не только тех или иных положений и выводов, но и доказательств, фактического материала, а также выписки, дословные цитаты, различные примеры, цифровой материал, таблицы, схемы, взятые из конспектируемого источника.

В конспекте надо выделять отдельные места текста в зависимости от их значимости (подчеркивания цветными маркерами, замечания на полях).

2.2. Методические указания для обучающихся по подготовке к семинару и работе во время семинара

Подготовка к семинару:

Подготовка к занятию начинается после прослушивания лекции и получения плана семинара.

Преподаватель на консультации разъясняет, какая литература в наибольшей степени по своему содержанию отвечает на тот или иной вопрос и на что следует обратить особое внимание в какой форме представить материал.

Обучающийся внимательно изучает план семинара, характер поставленных в нем вопросов и список рекомендуемой литературы. Исходной информацией для подготовки к семинару является лекционный материал, общая и специальная литература, периодические и специальные издания, публикуемый практический опыт, Федеральные Законы, Национальные стандарты, нормативная документация, нормативно-правовые и отраслевые документы, действующие общественные документы в области сертификации услуг, санитарно-эпидемиологические правила и нормы.

В процессе этой работы обучающийся может обратиться за помощью к преподавателям.

Преподаватель на коллективной или индивидуальной консультации разъясняет: какие литературные источники в наибольшей степени отвечают содержанию того или иного вопроса и на что следует обратить особое внимание; какие появились новые работы; как следует работать с литературой и, особенно, с переводными источниками. Целесообразно обучающимся посоветоваться с преподавателем и о

том, где взять исходный материал, в какой форме его представить.

Осуществив всю необходимую подготовку, обучающемуся следует приступить к изучению сущности и содержания вопросов плана семинара. Для этого необходимо изучить конспект лекций по данной теме, ознакомившись предварительно со всем списком рекомендуемой литературы.

Успешная подготовка к занятию и усвоение материала во многом зависит от умения работать с информационными источниками.

В результате подготовки к семинару обучающийся должен быть готов выступить по любому вопросу.

Работа на семинаре:

На семинаре проявляется уровень теоретической подготовки обучающихся, их способность самостоятельно мыслить, излагать материал, отвечать на вопросы.

Творческая активность обучающихся, их желание выступить на занятии во многом зависит от формы семинара.

В практике семинара распространены в основном две формы: доклад с презентацией и развернутое обсуждение по теме доклада с предварительной подготовкой.

Развернутое обсуждение доклада по теме семинара проходит в виде выступления обучающихся по каждому из вопросов.

Обучающиеся выступающие с сообщением, готовят развернутый доклад по тому или иному вопросу с привлечением более широкого дополнительного материала, чем обязательный минимум. Доклад может быть оформлен в виде реферата и заранее представлен преподавателю.

Подготовка доклада с презентацией прививает обучающимся навыки самостоятельной работы с литературой и данными электронных библиотек, тренирует умение систематизировать материал и излагать его в письменной форме, делать выводы и заключение. В докладе следует представлять план и список использованных источников.

2.3. Работа с литературными источниками

Работу с литературными источниками рекомендуется осуществлять по всем темам курса. При подборе литературных источников следует обращаться к алфавитным и предметным каталогам библиотек, специальным библиографическим справочникам, тематическим сборникам литературы, указателям журнальных статей, подборкам газет, использовать ссылки на опубликованные работы, имеющиеся в монографиях, брошюрах, статьях. Желательно обращаться к изданиям последних лет, так как в них наиболее полно освещена теория и практика исследуемой темы.

Работу над литературными источниками следует начинать с изучения правовых актов и нормативных документов, учебников, учебных пособий, монографий, справочников. Затем изучаются статьи в журналах и газетах, материалы статистических сборников и бюллетеней.

Поиск необходимой литературы происходит при изучении или просмотре следующих изданий:

- сборники тезисов или научных докладов, трудов;
- коллективные или персональные монографии;
- профессиональные журналы, газеты;
- информационные обзоры;
- профессиональные журналы (последние номера года содержат перечень опубликованных материалов);
- справочные издания издательств;
- нормативно – правовые документы.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Необходимо добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные обучающимися, для консультации с преподавателем.

2.4.Рекомендации по работе с источниками сети Интернет.

В качестве источников информации необходимо использование Web-ресурсов сети Интернет. При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

3. Краткая характеристика вопросов для самостоятельного изучения дисциплины.

Раздел 1. Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.

Тема 1.1. Государственные и межгосударственные меры обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства.

Международный (межгосударственный) уровень обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства. Международный менеджмент безопасности. Государственный (государственно-отраслевой) менеджмент безопасности. Производственный уровень менеджмента безопасности. Правовая безопасность. Оформление документов на земельный участок, здание, территорию пляжа. Приказы, распоряжения и инструкции по безопасности гостиницы. Сертификационные документы и лицензия.

Тема 1.2. Принципы, задачи и функции системы безопасности гостиничного предприятия.

Принципы безопасности и организация системы безопасности, участники взаимодействия при создании системы безопасности, алгоритм создания системы безопасности, Функции системы безопасности гостиничного предприятия. Существующие угрозы для клиентов и персонала гостиницы. Основные угрозы для гостей, персонала, владельцев. Страховые случаи у туристов: при доставке, поселении, проживании в гостинице и отъезде.

Тема 1.3. Структура службы безопасности гостиничного предприятия.

Принципы деятельности службы безопасности. Задачи деятельности службы безопасности. Организационная структура службы безопасности гостиничного предприятия. Рабочая структура службы безопасности гостиничного предприятия. Принципы безопасности и организация системы безопасности, участники взаимодействия при создании службы безопасности, алгоритм создания службы безопасности, выбор организационной модели структуры службы безопасности.

Тема 1.4. Организационные вопросы разработки, внедрения концепции безопасности и функционирования службы безопасности гостиничного предприятия.

Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы. Использование современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности.

Тема 1.5. Управление безопасностью гостиничного предприятия.

Функции управления безопасностью. Понятие зоны и рубежей охраны. Взаимодействие с правоохранительными органами (получение лицензии на охранную деятельность, хранение оружия, получение информации о криминальной обстановке, тревожная кнопка). Взаимодействие диспетчерской, службы безопасности и АСУ в обеспечении комплексной системы безопасности гостиницы. Координация деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения. Контроль деятельности гостиниц и других средств размещения.

Тема 1.6. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.

Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия. Мероприятия по обеспечению безопасности гостиничного комплекса. Безопасность эксплуатации машин и оборудования в гостинице. Ответственные службы, сотрудники, инструкции, техническая документация на оборудование, проверка внутренняя и органами Госгортехнадзора.

Тема 1.7. Частная охранная деятельность и гостиничное предприятие.

Правовые основы частной охранной деятельности в РФ. Требования к подготовке руководителей служб безопасности и их ведущих сотрудников. Персонал службы безопасности, отбор, требования, количественный состав, тренинг (физподготовка, психологический, профессиональный, юридический), надежность, проверка (полиграф, психолог) и отсев, техническая оснащенность (спецсредства, связь, оружие), контроль, обязанности, внутренние инструкции, взаимодействие с персоналом гостиницы, выбор охранной фирмы. Мероприятия по предотвращению хищений в гостинице, ресторане, баре и других службах.

Раздел 2. Обеспечение безопасности гостиничных предприятий.

Тема 2.1. Кадровые меры обеспечения безопасности.

Кадровые меры обеспечения безопасности. Особенности кадровой работы по подбору сотрудников СБ. Надежность персонала. Мероприятия безопасности по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям в гостинице. Организация системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостинице. Извещение, спасение, эвакуация, профилактика. Работа средств автоматизации (открытие дверей, замков, пожарных выходов). Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания информации,

использование посторонними. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки). Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице.

Тема 2.2. Система охраны гостиничного комплекса.

Система охраны гостиничного комплекса. Технические средства охраны. Организация безопасности систем жизнеобеспечения гостиницы. Мероприятия по обеспечению безопасности систем жизнеобеспечения (водо- газо-, энерго-, вентиляции и кондиционирования), чистка вентиляционных каналов, герметизация вводов, контроль несанкционированных врезок, контроль дверей трансформаторных подстанций, контроль с записью параметров энергоснабжения, водоснабжения и вентиляции. Технические средства охраны гостиничного комплекса. Технические средства обеспечения безопасности: периметра (подступы, на проходной, въезды, береговая полоса, требования к насаждениям), здания (подвал, стены, перегородки, окна, крыши, входов гостевых и служебных), внутренних помещений здания (вестибюль, лестницы, лифты, коридоры, подходы к охраняемым комнатам, и др.). Сроки монтажа технических устройств, средства оповещения.

Тема 2.3. Пожаробезопасность. Система противопожарной безопасности.

Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы оповещения; спринклерные и дренчерные системы пожаротушения; извещатели (оптические, ионизационные, тепловые); типы, места и требования к установке, контроль; особенности устройства противопожарных дверей, планы эвакуации, способы спасения, индивидуальные средства спасения (противопожарные покрывала), типы, места хранения, поведение в случае ЧС, инструкции, тренинг персонала, ответственность. Аварийное освещение, характеристика, параметры. Основные понятия. Причины возникновения пожаров и взрывов. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии. Системы и средства тушения пожаров. Порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара.

Тема 2.4. Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.

Организация обеспечения безопасности внешней деятельности. Порядок оценки степени реальных конкурентных отношений. формами отношений можно выделить взаимодействие, соперничество, конкуренция. Противоборство Положение о группе безопасности внешней деятельности Порядок оценки уровня

конкуренции. Современные средства обеспечения внешней безопасности гостиницы.

Тема 2.5. Организация информационно-аналитической работы. Профилактика хулиганства и проявлений терроризма.

Организация информационно-аналитической работы. Цели и задачи информационно-аналитической работы. Направления и методы информационно-аналитической работы. Хулиганство, криминал и терроризм в гостинице. Характеристика носителей угроз. Способы профилактики и борьбы. Безопасность при проведении массовых мероприятий в гостинице (выставки, конференции, прием представителей иностранных государств).. Особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности, привлечение сотрудников МВД и ФСБ, совместная работа сотрудников службы безопасности и охраны клиентов при посещении вип-персон.

Тема 2.6. Аудит безопасности гостиничного предприятия.

Проведение работ по аудиту безопасности гостиницы Этапы Проведение работ по аудиту безопасности гостиницы Организация медицинской безопасности гостиницы. Медицинская безопасность, медсанчасть, санитарный пост. Требования к фильтрам кондиционеров, к уборке санузлов (к технологии уборки, средствам, персоналу, к качеству уборки). Требования к: постельному белью, помещениям прачечных, очистке сточных вод прачечных, технологии стирки и обработке постельного белья. Мероприятия по сбору, хранению и удалению пищевых и бытовых отходов в гостиницах. Организация безопасности питания в гостинице. Безопасность питания. Требования к местам производства, правила перевозки и доставки продуктов в гостиницу. Требования к заготовке продуктов, к условиям хранения, подготовке и приготовлению блюд. Проверка продуктов питания, условий хранения и технологии приготовления блюд. Фальсифицированные продукты питания, упаковка, требования к сопроводительным документам.

3.1. Вопросы для самоконтроля

1. Определение понятия «безопасность». Эволюция понятия «безопасности»
2. Три уровня менеджмента безопасности и главные стратегические задачи менеджмента безопасности.
3. Объекты и субъекты обеспечения безопасности.
4. Внутренние и внешние угрозы безопасности для гостиничного бизнеса.
5. Определение комплексной системы безопасности и ее составляющие
6. Зоны безопасности и классификация технических средств безопасности.
7. Простые технические средства (двери, замки, электрозащелки, доводчики дверей), используемые при обеспечении безопасности в гостиничном бизнесе.

8. Простые технические средства (электромеханические турникеты, ограждения, решетки, защитное стекло, сейфы, автоматические шлагбаумы и ворота), используемые при обеспечении безопасности в гостиничном бизнесе.
9. Системы охранной сигнализации.
10. Системы телевизионного наблюдения.
11. Системы контроля и ограничения доступа
12. Системы пожарной безопасности.
13. Технические средства и системы защиты информации
14. Интегрированные технические системы безопасности.
15. Средства и меры по обеспечению информационной безопасности электронных платежей.
16. Определение подсистемы пожарной безопасности. Причины возникновения пожаров в гостиницах.
17. Характеристика огнетушащих составов и средств пожаротушения.
18. Пожарная профилактика. Общие правила тушения пожаров.
19. Действия сотрудников в случае обнаружения пожароопасной ситуации
20. Действия сотрудников в случае возникновения экстремальных и чрезвычайных ситуаций.
21. Обеспечение безопасности проживания гостя в отеле.
22. Обеспечение защиты коммерческой информации.
23. Правила защиты информации о госте.
24. Меры предупреждения краж в гостинице.
25. Меры обеспечения безопасности проживания VIP гостей.
26. Понятие медицинской безопасности. Медицинское обеспечение гостиничного сервиса.
27. Источники санитарно-гигиенических угроз и причины их возникновения
28. Правила работы с медицинскими книжками сотрудников.
29. Технология взаимодействия с медицинскими организациями по проведению первичных и периодических медицинских осмотров
30. Правила поведения сотрудников для обеспечения санитарно-гигиенической безопасности.
31. Аттестация рабочих мест. Назначение и принципы проведения
32. Меры и средства обеспечения санитарно-гигиенической и медицинской безопасности на предприятиях питания.
33. Дезинфекция и дезинфекция помещений и прилегающей территории.
34. Обеспечение сертификации всех видов продукции.
35. Производственный контроль санитарно-гигиенического состояния помещений.
36. Понятие экологической подсистемы безопасности и экологического менеджмента.
37. Источники экологической угрозы предприятий гостиничного бизнеса.

38. Экологическое обеспечение гостиничного сервиса. Экотехнологии.
39. Понятие информационной безопасности. Общие меры обеспечения информационной безопасности
40. Основные каналы утечки информации.
41. Мероприятия и средства по обеспечению информационной информации.
42. Обеспечение защиты персональных данных в отеле.
43. Понятие финансово-экономической безопасности и подсистемы ее обеспечения.
44. Объекты и угрозы финансово экономической безопасности.
45. Меры и средства, способствующие обеспечению финансово-экономической безопасности.
46. Понятие кадровой подсистемы безопасности и ее составляющие.
47. Меры по обеспечению кадровой безопасности
48. Защита информации о сотруднике. Правила работы с трудовыми книжками.
49. Обеспечение безопасности сотрудников во время исполнения служебных обязанностей.
50. Организация работы службы безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса.
51. Правила взаимодействия сотрудников службы охраны с сотрудниками основных и вспомогательных служб.
52. Методика проведения аудита безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса
53. Паспорт безопасности гостиничного предприятия.

3.2. Подготовка к практическим занятиям.

Семинар № 1. Индустрия гостеприимства, её значение и место в туризме. Место гостиничных предприятий в индустрии гостеприимства. Безопасность в туризме
 Форма проведения семинара: Контекстное обучение. Обучение на основе опыта. Презентации

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить значение и место индустрии гостеприимства в туризме. Безопасность в туризме

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1. Общие представления о безопасности в туризме и гостеприимстве
2. Международной (межгосударственный) уровень обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства
3. Обеспечение безопасности индустрии гостеприимства на государственно-отраслевом уровне

4. Производственный уровень менеджмента безопасно

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
2. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.
3. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1. Беляков Г.И. Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ, 2017-150 с.
- 2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.
3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 2. Тема: Правовые вопросы организации деятельности гостиничного предприятия. Мероприятия по обеспечению безопасности гостиницы.

Форма проведения семинара: подготовка реферата

Краткое содержание (цель) занятия: Государственные и межгосударственные меры обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1. Государственные и межгосударственные меры обеспечения безопасности в индустрии гостеприимства.
2. Правовая безопасность
3. Приказы, распоряжения и инструкции по безопасности гостиницы..

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
2. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.
3. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1. Беляков Г.И. Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ, 2017-150 с.

- 2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.
3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 3. Место службы безопасности в организационной структуре гостиницы.

Форма проведения семинара: смешанная форма практического занятия

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить организационную и Рабочую структуру службы безопасности гостиничного предприятия.

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

- 1.Организационная структура службы безопасности гостиничного предприятия.
2. Принципы организации службы безопасности.
3. Требования к персоналу службы безопасности
- 4.Алгоритм создания службы безопасности, выбор организационной модели, структура службы безопасности.
- 4.Функции службы безопасности

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

- 1Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
- 2Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.
- 3.Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

- 1 Беляков Г.И.Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ,2017-150 с.
- 2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.
3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 4. Организация безопасности систем жизнеобеспечения гостиницы. Существующие угрозы для клиентов и персонала гостиницы. Профилактика хищений, хулиганства и проявлений терроризма.

Форма проведения семинара: Контекстное обучение. Обучение на основе опыта. Презентации

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить вопросы организации безопасности систем жизнеобеспечения гостиницы, существующие угрозы для клиентов и персонала гостиницы

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация безопасности систем жизнеобеспечения гостиницы.
2. Существующие угрозы для клиентов и персонала гостиницы.
3. Профилактика хищений, хулиганства и проявлений терроризма
4. Страховые случаи у туристов: при доставке, поселении, проживании в гостинице и отъезде.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
2. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.
3. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1. Беляков Г.И. Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ, 2017.-150 с.
- 2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.
3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 5. Кадровые меры обеспечения безопасности.

Форма проведения семинара: Контекстное обучение. Обучение на основе опыта. Презентации

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить вопросы кадровых мер обеспечения безопасности гостиницы.

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1. Кадровые меры обеспечения безопасности
2. Особенности кадровой работы по подбору сотрудников СБ.
3. Надежность персонала и меры ее обеспечения.

4. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.

2. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.

3. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1. Беляков Г.И. Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ, 2017.-150 с.

2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.

3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 6. Организация охраны гостиниц. Технические средства охраны гостиничного комплекса. Обеспечение безопасности здания гостиницы.

Форма проведения семинара: Экскурсия в гостиницу.

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить систему охраны гостиничного комплекса, технические средства охраны.

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1. Система охраны гостиничного комплекса

2. Технические средства охраны.

3. Мероприятия по обеспечению безопасности систем жизнеобеспечения (водогазо-, энерго-, вентиляции и кондиционирования).

4. Технические средства обеспечения безопасности: периметра (подступы, на проходной, въезды, береговая полоса, требования к насаждениям), здания (подвал, стены, перегородки, окна, крыши, входов гостевых и служебных), внутренних помещений здания (вестибюль, лестницы, лифты, коридоры, подходы к охраняемым комнатам, и др.).

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.

2Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.

3.Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1 Беляков Г.И.Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ,2017-150 с.

2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.

3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 7. Система противопожарной безопасности.

Форма проведения семинара: практическое занятие - беседа

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии, системы и средства тушения пожаров, порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара.

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1.Организация системы предупреждения чрезвычайных ситуаций в гостинице.

2. Извещение, спасение, эвакуация, профилактика. Работа средств автоматизации (открытие дверей, замков, пожарных выходов).

3.Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии. Системы и средства тушения пожаров.

4. Порядок проведения эвакуации клиентов, гостей и персонала при возникновении пожара.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.

2Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.

3.Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1. Беляков Г.И. Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ, 2017.-150 с.
- 2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.
3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 8. Организация медицинской и экологической безопасности гостиницы. Организация безопасности питания в гостинице.

Форма проведения семинара: Контекстное обучение. Обучение на основе опыта. Презентации

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить организацию медицинской и экологической безопасности гостиницы. Безопасности питания в гостинице.

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1. Организация медицинской безопасности гостиницы.
2. Мероприятия по сбору, хранению и удалению пищевых и бытовых отходов в гостиницах.
3. Организация безопасности питания в гостинице..
4. Требования к местам производства, правила перевозки и доставки продуктов в гостиницу. Требования к заготовке продуктов, к условиям хранения, подготовке и приготовлению блюд
5. Проверка продуктов питания, условий хранения и технологии приготовления блюд.

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
2. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.
3. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1. Беляков Г.И. Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ, 2017.-150 с.
- 2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.

3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

Семинар № 9. Экономическая и правовая безопасность гостиницы

Форма проведения семинара: Контекстное обучение. Обучение на основе опыта. Подготовка реферата

Краткое содержание (цель) занятия: Рассмотреть и обсудить вопросы обеспечения экономической и правовой безопасности гостиничного предприятия.

Предварительная подготовка студентов: Работа в электронной образовательной среде для приобретения новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Вопросы для обсуждения:

1.Экономическая безопасность гостиницы.

2.Правовая безопасность гостиницы

4.Технология обеспечения экономической безопасности отеля

5.Технология обеспечения правовой безопасности отеля

Рекомендуемая литература и источники:

Основная литература:

1Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.

2Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.

3.Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

Дополнительная литература:

1 Беляков Г.И.Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ,2017-150 с.

2.. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.

3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

6. Рекомендуемые источники и литература.

а).Основная литература:

1.Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Академия, 2013. – 224 с.

2.Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.

3.Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М.Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил..

б). Дополнительная литература:

1. Беляков Г.И. Пожарная безопасность. Учебное пособие для вузов. -М: ЮРАЙТ, 2017.-150 с.
2. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов .— М. : ФЛИНТА, 2013 .— 110 с.
3. Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела : обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

в). Периодические издания, журналы Отраслевые журналы: «ОТЕЛЬ»; «Гостиницы и рестораны»; «Гостиничное дело»; «Пять звезд»; "Планета отелей", «Гостиничное дело", "ОТЕЛЬ", "Современный отель", «Ресторатор»; «Турбизнес»; «Туризм: практика, проблемы, перспективы»; Современные проблемы сервиса и туризма»; «Сервис plus»; «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»;

г) нормативно-правовые акты

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г. , 01.07.2014)
2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями
3. Закон РФ от 06.03.2006 N 35-ФЗ "О противодействии терроризму"(ред. От 06.03.2006).

Статья III. 4. Закон РФ от 11.03.1992 N 2487-1 (ред. от 03.07.2016) "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации"(ред. от 03.07.2016).

Статья IV. 5. Закон РФ " от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности (ред. от 03.07.2016)

Материально-техническое обеспечение дисциплины.

- Видеофильмы, сайты Интернет об индустрии гостеприимства.
- Специализированные компьютерные программы.
 - Компьютерный класс с соответствующим программным обеспечением.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук, профессор
кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры,
зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры методики комплексных форм
физической культуры РГУФКСМиТ
Максаковская Наталья Сергеевна

Содержание

Введение.....	4
1. Общие методические рекомендации по изучению курса.....	5
2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса.....	22
3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий.....	44
4. Список рекомендуемой литературы.....	53
5. Перечень ключевых слов.....	55
6. Глоссарий.....	55
7. Вопросы для подготовки к зачету.....	60

Введение

Формирование профессиональных компетенций студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», предполагает организацию подготовки бакалавров в сфере страхования при изучении дисциплины «Основы гостеприимства».

Задачи изучения дисциплины:

- изучение сегментов индустрии гостеприимства;
- изучение видов услуг предприятий индустрии гостеприимства;;
- освоение понятийного аппарата в индустрии гостеприимства;
- получение представлений об основах организации хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства;
- ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания на предприятиях туризма и гостеприимства в зарубежных странах;

Результативность изучения дисциплины зависит от эффективности аудиторной работы и от организации самостоятельной работы студентов.

В процессе самостоятельной работы студент накапливает дополнительную информацию и демонстрирует умение использовать её для решения конкретных учебных задач, совершенствует навыки самостоятельной работы с источниками учебной информации.

Учитывая это обстоятельство, данные методические рекомендации содержат:

8. общие методические рекомендации по изучению дисциплины;
9. методические рекомендации по изучению теоретического материала курса;
10. методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий;
11. список рекомендуемой литературы;
12. перечень ключевых слов;
13. вопросы для подготовки к зачёту.

14. Общие методические рекомендации по изучению курса

Целью изучения курса «Основы гостеприимства» студентами направления 43.03.03 «Гостиничное дело» является формирование компетенций, которыми должен обладать будущий работник сферы гостеприимства для эффективного выполнения своих должностных обязанностей.

При этом уровень подготовки студента во многом зависит от того, как будет организована его самостоятельная работа по изучению курса.

Состав и содержание самостоятельной работы по изучению курса

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Рабочая программа дисциплины предполагает изучение 9-ти учебных тем, которые последовательно раскрывают содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование темы	Содержание	
1.	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	История становления и развития индустрии гостеприимства. Развитие индустрии гостеприимства Европы. Эволюция американской индустрии гостеприимства. История гостеприимства России. Основные термины и определения. Первые типы средств размещения и особенности управления ими	1
2.	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. Рынок гостиничных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства	2
3.	Государственное регулирование гостиничной деятельности	Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила, законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах	3
4.	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Классификация средств размещения.	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Системы классификаций гостиниц. Национальные системы классификаций. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации ВТО). Типология гостиниц и других средств размещения. Классификация гостиничных номеров. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации	4
5.	Гостиничные услуги в	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.	5

	структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии	Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг Понятие «услуга», виды услуг. Гостиничные услуги, их структура. Стандартизация услуг. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.	
6	Основные службы гостиничного предприятия	Функционально-организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице. Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания	6
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен на территории РФ	7
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	Особенности занятости в индустрии гостеприимства. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах, операционный процесс обслуживания клиентов, функционально-организационная структура гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, значимость проблем качества для гостиничной индустрии, связь качества услуги и удовлетворенности гостя, жалобы гостей и методы их урегулирования, квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы	8
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	Предоставление широкого спектра дополнительных платных услуг .Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах. Сервис бюро, его назначение, функции. Услуга по продлению визы ,организация питания в гостиницах и туристических комплексах, парикмахерская, салоны красоты, графики работы, порядок обслуживания, Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани).Интерактивное телевидение в гостиницах.	9

		Прачечная, химчистка. Пункт обмена валюты, газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски, различные бутики. Анимационные услуги Экскурсионные услуги. Оплата дополнительных услуг. Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества отеля.	

Структура дисциплины «Основы гостеприимства» для очной формы обучения имеет следующий вид:

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Лекции	Практические	СРС	Контроль	
1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	1	1	2	2	6		Подготовка реферата, презентации 2 неделя
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	1	2	2	4	6		Подготовка реферата, презентации. 2-3 неделя
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности	1	3	2	4	4		Подготовка реферата, презентации 3- неделя
4	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Классификация средств	1	4	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 4 неделя

	размещения.							
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии	1	5	2	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. . 5 неделя
6	Основные службы гостиничного предприятия	1	6	4	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. 6 неделя
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	1	7	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 7 неделя
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	1	8	4	4	4		Доклад реферата, презентации. 8 неделя
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	1	9	2	4	9		Доклад реферата, презентации. 9 неделя Тестирование.
								Экзамен 1 сем.
Итого часов:				24	30	45		9

Структура дисциплины «Основы гостеприимства» для заочной формы обучения имеет следующий вид:

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
				Лекции	Практические	СРС	Контроль	
1	История становления и развития индустрии	2	1	2	2	6		Подготовка реферата, презентации

	гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса							2 неделя
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	2	2	2	4	6		Подготовка реферата, презентации. 2-3 неделя
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	2	3	2	4	4		Подготовка реферата, презентации 3- неделя
4	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц	2	4	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 4 неделя
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии и	2	5	2	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. . 5 неделя
6	Основные службы гостиничного предприятия	2	6	4	4	4		Подготовка индивидуальных или групповых заданий. 6 неделя
7	. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	2	7	2	2	4		Доклад реферата, презентации. 7 неделя
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	2	8	4	4	4		Доклад реферата, презентации. 8 неделя

9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	2	9	2	4	4		Доклад реферата, презентации. 9 неделя Тестирование.
								Экзамен 1 сем.
Итого часов:				24	30	40		9

Этапы и порядок самостоятельной работы. Одной из основных задач дисциплины «Основы гостеприимства» является формирование навыков самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса;
- перечень учебной литературы, которую должен изучить студент;
- определение учебной литературы по выбору студента и согласование ее перечня с преподавателем;
- консультации в процессе учебной и внеучебной работы при подготовке к контрольным работам, при написании рефератов и при подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов, составление графиков, таблиц, схем;
- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций;
- подготовка к зачету.

Рабочей учебной программой по дисциплине «Основы гостеприимства» предусмотрены практические занятия (в том числе в интерактивной форме).

Для успешной подготовки к практическим занятиям необходимо:

- внимательно прочесть конспект лекций по данной тематике;
- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- ответить на вопросы.

Особое внимание следует уделить знанию терминов и правовых основ гостиничного дела, так как это поможет в лучшем понимании и усвоении материала. В ходе практических занятий в целях активизации познавательной деятельности студентов применяются проблемные вопросы и задания.

В ходе практических занятий планируется проведение тестирования по темам № 1-2.

Примеры тестовых заданий темы 1-9.

1.В Российской Федерации система сертификации услуг носит:

А.Обязательный характер.

Б.Добровольный характер.

2.Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:

А. 5.

Б.7.

В.10.

Г.3.

Д.15.

Е. 20

4. Под коллективным средством размещения в Италии понимается определенный минимум номеров:

А. 5 номеров.

Б. 12 номеров.

В. 7 номеров.

Г. 10 номеров.

Д. 15-номеров.

Е. 20 номеров.

5. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

А.Санатории.

Б.Пансионаты

В.Мотели.

Г.Общежития.

Д.Базы отдыха.

Е.Наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

6.К специализированным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

А.Профилактории.

Б.Клубы с проживанием.

В.Гостиницы квартирного типа.

Г.Туристские приюты и стоянки.

Д.Лагеря труда и отдыха.

Е.Коттеджи, сдаваемые в наем.

7.К индивидуальным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- А. Меблированные комнаты.
- Б. Квартиры сдаваемые в наем
- В.Дома сдаваемые в наем.
- Г.Кемпинги.
- Д.Коттеджи сдаваемые в наем.

8. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:

А. 1975 г.;	Г. 1977 г.
Б. 1981 г.;	Д. 1991г..
В. 1980 г.;	Е. 2000г.

9.Отметьте неверное утверждение. Гостиницы обладают следующими признаками:

- А. Состоят из номеров ,число которых превышает определенный минимум.
- Б. Предоставляют разнообразные гостиничные услуги.
- В. Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами.
- Г. Не входят в категорию специализированных заведений.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет

10.Раставьте в соответствии с ценой на номер деление отелей. По ценам на номера отели делятся на:

А. 25-35 \$ -	а.Средние
Б.35-55 \$ -	б.Первоклассные
В.55-95 \$ -	в.Апартаментные
Г.95-195 \$ -	г.Бюджетные
Д.65-125 \$ -	д.Фешенебельные
Е.125-425 \$	е.Экономичные

11. К «мега» отелям относятся гостиницы с числом номером более:

- А. 500.
- Б. 600.
- В. 1000
- Г. 1500.
- Д. 2000.
- Е. 2500.

12. «Альпотели» это:

- А. Отели на дорогах.
- Б. Отели для длительного проживания.

- В. Отели в центре города.
- Г. Отели для бизнесменов.
- Д. Отели в горах.
- Е. Отели на берегу океана.

13. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемые для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:

А. Бунгало;	Г. Пансион.
Б. Приют;	Д. Изба.
В. Шале;	Е. Хаузтель.

14. Резидентные гостиницы это:

- А. Отели на дорогах.
- Б. Отели для длительного проживания.
- В. Отели в центре города.
- Г. Отели для бизнесменов.
- Д. Отели в горах.
- Е. Отели на берегу океана.

15. Аппартаментные гостиницы это:

- А. Предоставляющие номера, состоящие из 3-х комнат (спальня, кабинет, гостиная).
- Б. Предоставляющие номера с кухней и кухонным оборудованием.
- В. Предоставляющие номера состоящие из одной комнаты разделенной несколько зон (спальня, кабинет, спальня гостиная).
- Г. Предоставляющие номера с числом коек по количеству проживающих (из расчет 6 кв.м. на человека).
- Д. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с полным санузлом.
- Е. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с неполным санузлом.

16. К крупной гостинице – «курорт на воде» относится термин:

- А, Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

17. К небольшой гостинице на воде» относится термин:

- А, Ротель.

- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

18. К аэрогостинице или «летающему отелю» относится термин:

- А, Ротель.
- Б. Ботель.
- В.Флотель.
- Г.Флайтель.
- Д.Отель – курорт.
- Е.Пансионат.

19. Передвижная гостиница вагон это:

- А, Ротель.
- Б. Ботель.
- В.Флотель.
- Г.Флайтель.
- Д.Отель – курорт.
- Е.Пансионат.

20. По размеру гостиницы делятся на (поставьте количество номеров):

- А.Малые –
- Б.Средние –
- В.Большие -
- Г.Мега – отели-

21.Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- А.Уровню и качеству обслуживания.
- Б.По количеству предоставляемых услуг;
- В.По сезонности.
- Г.По вместимости.
- Д.Все ответы верны.
- Е.Правильного ответа нет.

22.Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:

- А. Пляжные.
- Б. Городские.
- В. Горные.
- Г.Тематические парки отдыха.
- Д.Ответы А и В.
- Е. Все ответы верны.

Ж. Правильного ответа нет.

23. В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:

А. Рекомендации ЮНВТО.

Б. Всемирного банка.

В. ЮНЕСКО.

Г. Рекомендации ВТО.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

24. В мире существует единая классификация гостиниц?

А. Да.

Б. Нет.

25. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:

А. Россия;

Б. США.

В. Италия

Г. Швейцария.

Д. Швеция.

Е. Великобритания.

26. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:

А. Россия;

Б. США.

В. Франция

Г. Швейцария.

Д. Марокко.

Е. Великобритания.

27. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:

А. Греция.

Б. Россия

В. Франция.

Г. Великобритания.

Д. Италия.

Е. Швейцария.

28. Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:

А. США

Б. Россия

- В.Франция.
- Г.Великобритания.
- Д.Италия.
- Е.Греция.

29. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:

- А. По часам
- Б. По звездам
- В.По книгам
- Г.По буквам
- Д.По разрядам
- Е. По пальцам

30. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- А. Системы АА.
- Б. Звездная (Европейская классификация)
- В.Системы В&В.
- Г. Открытой системы.
- Д. Закрытой системы.

31.Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- А.Греция.
- Б.Великобритания.
- В.США.
- Г.Италии и Израиле.
- Д.Франции, России, Австрии, Бельгии.

32.Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- А.Греции.
- Б.Великобритании.
- В.США.
- Г.Италии и Израиле.
- Д.Франции, России,
- Е. Австрии, Бельгии.

33. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:

- А.Греции.
- Б.Великобритании.
- В.США.
- Г.Италии и Израиле.
- Д.Франции, России.

Е. Австрии, Бельгии

34. Классификация гостиниц системы «разрядов» используется в

А. Америке;	В. Великобритании;
Б.Испании;	Г. Греции.
Д. Италии	Е. США.

35. Классификация гостиниц системы «АА» используется в:

А. Америке;	В. Великобритании;
Б.Испании;	Г. Греции.
Д. Италии	Е. США.

36. Самой распространенной классификацией является:

А. Звездная.	В. Система разрядов.
Б. АА.	Г. ААА.
Д. Система букв.	Е. Алмазов.

37. Классификация услуг гостиниц системы трех категорий распространена:

А. Греция.	Г. Италии и Израиле.
Б. Великобритания.	Д. Франции, России, Австрии, Бельгии
В. США.	Е. Индии.

38. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к франчайзингу:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

39. Франчайзинг это:

- А. Аренда гостиницы.
- Б. Покупка гостиницы в собственность.
- В. Коммерческая передача торгового знака, НОУ-ХАУ приемов и методов работы головной компании.
- Г. Объединение независимых компаний для решения общих маркетинговых целей.
- Д. Управление гостиницей по контракту.
- Е. Все ответы верны.

40. Лизинг это:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам управляет отелем.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

41. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к лизингу:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

41. Роялти это:

- А. Плата за вхождение в цепь в виде процентов..
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за бронирование номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

42. Паушальный платеж это:

- А. Плата за вхождение в цепь.
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за единую рекламную политику номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

43. Что собой представляют гостиничные консорциумы?

- А. Это добровольное объединение гостиниц под единой торговой маркой, по каким – то единым однородным признакам позволяющим выдерживать однородные стандарты.

Б. Это вхождение отеля в гостиничную цепь на основе коммерческой передачи торгового знака, НОУ-ХАУ, приемов и методов работы.

В. Это принадлежность сети гостиниц единому владельцу.

Г. Это сеть арендованных гостиниц.

Д. Это объединение крупных гостиниц.

Е. Это объединение малых гостиниц.

44. Соглашение нескольких гостиниц о совместном осуществлении торговой политики на рынке, проведении коммерческих операций по продаже гостиничных услуг, при этом гостиницы остаются независимыми называется:

А. Ассоциация; Г. Консорциум.

Б. Объединение; Д. Холдинг

В. Конфедерация; Е. Трест.

45. Крупнейшей гостиничной компанией в мире управляемой на основе договора френчайзинга является:

А. Holiday Inn Worldwide

Б. Hospitality Franchise System

В. Hilton

Г. Choice International

Д. Accor

Е. Best Western

46. Самым крупным гостиничным консорциумом в мире является;

А. Holiday Inn Worldwide

Б. Hospitality Franchise System

В. Hilton

Г. Choice International

Д. Accor

Е. Best Western

47. К модели Ритца принадлежит московский отель:

А. «Савой»; В. «Рэдиссон-Славянская»;

Б. «Виноградово»; Г. «Палас-Отель».

Д. «Балчуг». Е. «Катерина».

48. Организационная структура современного отеля зависит от:

А. Управляющего отелем.

Б. Формы собственности.

В. Сегмента потребителей.

Г. Совета директоров.

Д. Маркетинговых коммуникаций

Е. Все ответы верны

49. В гостиницах наибольшее распространение получили следующие виды организационных структур:

А, Линейно-штабная.

Б. Линейная.

В. Линейно-дивизиональная:

Г. Матричная:

Д. Линейно-функциональная.

Е. Все ответы верны.

50. Структура управления крупной гостиницей может быть:

А. Линейно-функциональной.

Б. Линейно-дивизиональной.

В. Линейно-штабной структур.;

Г. Матричной.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

51. Структура управления небольшой гостиницей (10 -20 номеров) может быть:

А. Линейно - функциональной.

Б. Линейно - дивизиональной.

В. Линейной;

Г. Матричной.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

52. Основные функции службы приема и размещения:

А. Поддержка необходимого санитарного состояния номеров

Б. Услуги химчистки

В. Контроль систем теплоснабжения

Г. Контроль технического оборудования

Д. Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

Е. Регистрация и размещение гостей

53. К службе портье относятся:

А. Швейцары.

Б. Горничные.

В. Консьержи.

Г. Коридорные.

Д. Администратор.

Е. Уборщики.

54. Профессиональное объединение консьержей называется:

- А.Золотые ключи.
- Б.Золотое руно.
- В.Золотые руки.
- Г.Золотые этажи.
- Д.Золотые люди.
- Е.Золотые гуси.

55. Основные функции ночного аудитора состоят:

- А.В проверке чтобы персонал не спал.
- Б.В контроле за ночной уборкой
- В.Контроле,, что отель получил плату за предоставленные услуги.
- Г.Контроле за приготовлении завтрака.
- Д.Подведении финансовых итогов за сутки.
- Е.Все ответы верны.

56. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- А.Обслуживание гостей в номерах.
- Б.Бронирование номеров.
- В.Вопросы по организации презентаций.
- Г.Оказание услуг справочной службы.
- Д.Изучение и анализ потребности клиентов.
- Е.Прием, регистрация и размещение туристов по номерам.

57. Основные функции службы общественного питания:

- А. Оказание услуг связи.
- Б. Оказание бытовых услуг.
- В.Организация и обслуживание банкетов.
- Г. Анализ состояния гостиничного рынка.
- Д. Обслуживание туристов в номерах.
- Е. Контроль за работой системы кондиционирования.

58. К службе питания и напитков не относится:

- А. Кухня.
- Б.Обслуживания номерного фонда.
- В.Рестораны.
- В.Бары.
- Г.Банкетная служба.
- Д.Отдел стюардинга.
- Е.Все ответы верны.

59. Основные функции финансовой службы:

- А. Прием гостей.

- Б. Оказание бытовых услуг
- В. Анализ результатов хозяйственной деятельности.
- Г. Ремонт и строительство
- Д. Оказание транспортных услуг
- Е. Оказание услуг развлечений.

60. Основные функции инженерно-технической службы:

- А. Услуги парикмахерской
- Б. Создание условий для функционирования электротехнических устройств
- В. Спортзал
- Г. Услуги портного
- Д. Торговые киоски
- Е. Контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

61. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- А. Портье
- Б. Посыльных
- В. Химчистки
- Г. Прачечной
- Д. Бронирования
- Е. Телефонных операторов.

62. К компьютерным системам управления отелем относятся:

- А. Fidelio
- Б. Amadeus
- В. Londging Touch
- Г. Galileo
- Д. Sabre
- Е. Nimeta

63. К глобальным системам резервирования относятся:

- А. Fidelio
- Б. Amadeus
- В. Londging Touch
- Г. Galileo
- Д. Sabre
- Е. Worldspan

64. К дополнительным услугам относятся:

- А. Хранение ценностей багажа.
- Б. Отправка и получение писем и телеграмм.
- В. Медицинская помощь.

- Г. Организация продажи билетов на все виды транспорта.
- Д. Экскурсионное обслуживание.
- Е. Прокат автомобилей.

65. К бесплатным услугам относятся:

- А. Побудка к определенному времени.
- Б. Доставка цветов.
- В. Заказ мест в ресторанах города.
- Г. Доставка корреспонденции в номер.
- Д. Предоставление в номер посуды и столовых приборов.
- Е. Вызов такси.

66. Подтверждение на бронь необходимо для того, чтобы:

- А. Гостиница могла увеличить счет гостя.
- Б. Гостиница могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.
- В. Что бы клиент не мог отказаться от приезда.
- Г. Подтверждение на бронь явилось основанием для скидок клиенту.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

67. Конкретный номер бронируется:

- А. Всем желающим.
- Б. Знакомым.
- В. Постоянным клиентам.
- Г. VIP-клиентам.
- Д. За дополнительную оплату.
- Е. За взятку

68. Разрешение на поселение:

- А. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- Б. Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- В. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- Г. Гарантия, что оплата произведена
- Д. Документ учета использования номерного фонда
- Е. Документ на получение ключа от номера

69. При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- А. Договор.
- Б. Билеты.
- В. Письмо-приглашение.
- Г. Реквизиты турфирмы.
- Д. Направление турфирмы,

Е.Разрешение на поселение

70. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

А. Визитную карту.

Б.Счет.

В. Разрешение на поселение

Г. Пропуск.

Д. Визу.

Е. Шахматку

71.Визитная карта гостя - это:

А. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере

Б. Документ на право входа в гостиницу

В. Документ на получение ключа от номера

Г. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание

Д.Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

Е. Гарантия, что оплата произведена

72.По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:

А. Одних суток, включая праздники и выходные дни.

Б. Трех суток, включая праздники и выходные дни.

В. Пяти суток, включая праздники и выходные дни.

Г. Семи суток, включая праздники и выходные дни.

Д. Десяти суток, включая праздники и выходные дни.

Е. Четырнадцати суток, включая праздники и выходные дни.

73. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

А.Сроки действия визы.

Б.Из какой страны прибыл гость.

В.Дату рождения клиента.

Г.Адрес постоянной регистрации.

Д.Количество детей.

Е.Национальность.

74. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

А. Разрешение на поселение

Б. Счет

В. Визитную карту

Г. Разрешение на использование минибара.

Д. Разрешение на право прохода по всем этажам гостиницы включая VIP – зону.

Е. Разрешение на использование ресторана.

75. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

А.Зав.секцией

Б.Дежурный по этажу

В.Дежурная горничная

Г.Швейцар

Д.Посыльный

Е Дежурный администратор

76.Единый расчетный час в гостинице:

А. 12:00 часов текущих суток по московскому времени

Б.12:00 часов текущих суток по местному времени

В. 12:00 часов текущих суток по Гринвичу.

Г. 0 часов по местному времени.

Д.0 часов по московскому времени.

Е. 18 часов по местному времени.

77.Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

А. От 12 до 24 часов после расчетного часа (первые сутки)

Б. Не более 6 часов после расчетного часа

В. При проживании не более суток (первые сутки)

Г. От 6 до 12 часов после расчетного часа

Д. При размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

Е. По решению дежурного менеджера.

78.Заезд клиента в гостиницу 01.11.2007 в 11:00 часов – выезд 03.11.2007 в 10:00. Оплата будет произведена за:

А.Одни сутки

Б.Почасовая

В.Половину суток

Г. 23 часа

Д.Двое суток

Е.По договоренности

79.При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

А.За сутки

Б. Почасовая

В. За половину суток

Г. Двое суток

Д. За четверть суток.

Е По договоренности

80. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- А. За половину суток.
- Б. Двое суток.
- В. Почасовая.
- Г. Сутки.
- Д. За четверть суток.
- Е. По договоренности.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями.

Рекомендации по подготовке, написанию и оценке реферата.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Основы гостеприимства», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получения навыков сбора, анализа и обработки полученной информации. С этой целью при изучении дисциплины студенты должны подготовить рефераты.

Тематика рефератов по дисциплине «Основы гостеприимства»:

15. Понятие «услуга», виды услуг.
16. Гостиничные услуги, их структура.
17. Стандартизация услуг.
18. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства..
19. Классификация средств размещения..
20. Типология гостиниц.
21. Классификация гостиниц по уровню комфорта.
22. Системы классификаций гостиниц.
23. Национальные системы классификаций .
24. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
25. Классификация гостиничных номеров.
26. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
27. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса в РФ.

28. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
29. Международные гостиничные правила..
30. Международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
31. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
32. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
33. Функционально-организационная структура гостиницы.
34. Основные отделы и службы гостиницы..
35. Основные службы гостиницы и их функционирование.
36. Взаимосвязи служб в гостинице.
37. Функции и технология деятельности служба бронирования.
38. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
39. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
40. Служба эксплуатации номерного фонда.
41. Служба питания..
42. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
43. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
44. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
45. Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ.
 32. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
 33. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
 34. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
 35. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы
36. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России .
37. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. (по выбору студента).
38. Рынок гостиничных услуг в Москве.
39. Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
 40. Факторы развития индустрии гостеприимства
41. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
42. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
43. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах,
44. Операционный процесс обслуживания клиентов.

- 45.Связь качества услуги и удовлетворенности гостя.
- 46.Жалобы гостей и методы их урегулирования.
- 47.Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы..Дополнительные платные услуги.
- 48.Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг.
- 49.Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах.
- 50.Сервис бюро, его назначение, функции.
- 51.Организация питания в гостиницах и туристических комплексах,
- 52.Парикмахерская, салоны красоты, графики работы, порядок обслуживания,
- 53.Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани).
- 54.Анимационные услуги
- 55.Экскурсионные услуги.

Требования к оформлению реферата: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура TimesNewRoman; межстрочный интервал – 1,5 (полупетельный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм.верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210 ×297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов.

Критерии оценки реферата:

Критерий	Требования к студенту
1. Знание и понимание теоретического материала.	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.
2. Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;

	- студент использует большое количество различных источников информации; - дает личную оценку проблеме;
3. Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка. - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.
4. Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;

46. оценка «отлично» выставляется студенту, если работа отвечает всем 4 критериям;

47. оценка «хорошо» если, работа отвечает всем 3 критериям;

48. оценка «удовлетворительно», если работа отвечает всем 2 критериям;

49. оценка «неудовлетворительно», если работа не отвечает критериям.

Методы работы с литературой. Студенты должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами

лекции и практических занятий. Неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и не понятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендации по работе с источниками сети Интернет. В качестве источников информации необходимо использование Web-ресурсов сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Содержание и особенности подготовки и проведения экзамена. К экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие программу дисциплины (набравшие не менее 41 балла в результате подготовки докладов и презентаций, написания рефератов, устных ответов).

Для успешной сдачи экзамена следует соблюдать следующие правила:

- подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до экзамена: распределите вопросы для подготовки таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения

следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы. •неплохой эффект дает «репетиция» экзамена. Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на экзамене ответите правильно (не случайно содержание своих ответов студенты помнят годами).

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала курса

Практическое занятие по теме 1. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

План занятия:

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг
2. Понятие «услуга», виды услуг.
3. Гостиничные услуги, их структура.
4. Стандартизация услуг.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, понятия «услуга», виды услуг, их структура

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг
2. Понятие «услуга», виды услуг.
3. Гостиничные услуги, их структура.
4. Стандартизация услуг.
5. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.

Литература:

Основная литература:

1. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
2. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
3. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
4. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
5. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
6. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
7. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. [101100](#) : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография.* – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

1. Специфика и особенности гостиничных услуг.

Под услугой понимается полезная деятельность, не создающая материальных ценностей, направленных на удовлетворение тех или иных потребностей. Российский ГОСТ (Услуги населению. Термины и определения) дает следующие определение услуги: «Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.»

Обслуживание - деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с потребителем услуги (ГОСТ). Таким образом, обслуживание – это действия по оказанию услуги.

Услуги отличает от товаров то, что они в значительной мере определяются человеческими отношениями между поставщиком услуги и клиентом. Услуги включают в себя объективные характеристики: стоимость и условия оплаты, время реагирования и т.д. Также важны субъективные характеристики отзывы клиентов, восприятие и прочее.

Услуги средств размещения имеют ряд принципиальных отличий от товара.

1. Неосвязаемость,
2. Невозможность хранения.
3. Неразрывность производства и потребления услуг
4. Изменчивость качества услуг.
5. Безвозвратный характер услуг повышает ответственность
6. Участие потребителя. Потребитель непосредственно участвует в обслуживании, ставя задачу перед обслуживающей стороной, контролируя ход ее выполнения, выдвигая по мере необходимости новые требования.
7. Единство процессов доставки и потребления. Услуга средств размещения оказывается и потребляется в одном и том же месте, а потребитель сам является частью системы распределения услуги, которая в некоторых случаях принимает форму самообслуживания.
8. Сезонный характер спроса.
9. Широкое участие персонала в производственном процессе.
10. Взаимосвязь гостиничных услуг и цели путешествий.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные и прочие.

Неодновременность процессов производства и потребления гостиничных услуг. В отношении предоставляемого в гостинице комплекса услуг не в полной степени действует такая общая для услуг характеристика, как одновременность, неразрывный характер процессов производства и потребления. Отдельные гостиничные услуги не связаны с присутствием

клиента. Например, уборка и подготовка номера к продаже не совпадает по месту и времени с моментом продажи номера в службе рецепции и непосредственным заселением клиента. Неодновременность характеризует и услуги питания: в большинстве случаев приготовление блюд проходит в ином месте и в иное время, отличное от процессов сервировки и подачи, которые осуществляются частично и присутствии клиента. Для гостиничного предприятия подобное разделение процессов является необходимостью. Непосредственному обслуживанию здесь должно предшествовать выполнение подготовительных услуг, предназначенных для того, чтобы и определенный момент удовлетворить возникший спрос.

Ограниченная возможность хранения. Комплекс гостиничных услуг в целом не может быть сохранен для дальнейшей продажи. Если на текущие сутки гостиничный номер остается непроданным, то его невозможно продать дополнительно за эти сутки. Это же относится к услугам питания. Даже если материальные услуги типа "блюда и напитки" в некоторой степени (на допустимый срок реализации) могут храниться, то сервис, связанный с их реализацией, будет не востребован и не оплачен.

Срочный характер гостиничных услуг. Специфика гостиничных предприятий состоит в том, что проблемы, касающиеся обслуживания, должны решаться быстро. Данный фактор наряду с месторасположением является наиболее значимым при выборе гостиницы. Время предоставления ряда гостиничных услуг измеряется даже секундами. Из современных самое быстрое обслуживание предлагает гостиница в городе Токио, в которой максимальное время, необходимое на оформление при заезде гостя, оплату, получение ключей и прочее, ограничено 45 секундами. В большинстве других гостиниц на совершение аналогичных операций предоставляется 10-15 минут.

Широкое участие персонала в производственном процессе. Важной особенностью гостиничных услуг, отличающей их прежде всего от услуг промышленности, где в большей степени используются машины и автоматы, является широкое участие людей в производственном процессе. Вовлечение человеческого фактора оказывает сильное влияние на неоднородность, изменчивость качества и связанный с ними недостаток стандартизации, что представляет одну из важнейших проблем в сфере развития гостиничных услуг. Для решения этой проблемы на многих гостиничных предприятиях разрабатываются стандарты обслуживания - комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций. Стандарт определяет критерии, по которым оценивается уровень обслуживания клиентов

и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия. К таким критериям в большинстве случаев относят следующие:

время ответа на звонок о получении информации или бронировании (15, 20, 30 секунд);

время оформления в службе размещения. Независимо от массовости заезда клиенты не должны стоять в очереди более установленного на конкретном гостиничном предприятии времени (5, 10, 15 минут);

время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги. Например, багаж доставляется в номер не позднее 3 минут после заселения клиента; стирка и чистка личных вещей проживающих укладывается в сутки и т.д.;

внешний вид и наличие униформы;

знание иностранных языков персоналом обслуживания и т.д.

Сезонный характер спроса на гостиничные услуги. Для рынка гостиничных услуг характерно колебание спроса в зависимости от времени года (большинство туристов отдыхают в летние месяцы), а также дней недели (деловые туристы размещаются в гостинице в будни), что в значительной степени влияет на загрузку гостиниц. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия (поездки). Решение гостя посетить определенное место обычно основывается не на факторе наличия в этом месте конкретной гостиницы, а принимается совсем по другим причинам: возможность развлечься, отдохнуть, заняться спортом, принять лечебные ванны и т.д. Человек, планирующий свою поездку во время отпуска, выбирает сначала определенное место посещения или регион, возможно, целую страну. Только после этого он задумывается о выборе подходящего гостиничного предприятия или другого средства размещения. Однако такая последовательность в выборе действует не всегда. Все может происходить и в обратном порядке, если человек из собственного опыта знаком с определенной гостиницей.

Практическое занятие по теме 2.Классификация средств размещения.

План занятия:

- 1.Типология гостиниц.
- 2.Системы классификаций гостиниц.
- 3.Национальные системы классификаций .
- 4.Классификация гостиничных номеров.
- 5.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации .

Цель и задачи изучения темы –усвоение студентами системы классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации, требований к услугам средств размещения в Российской Федерации

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Классификация гостиниц по уровню комфорта.
- 2.Системы классификаций гостиниц.
- 3.Национальные системы классификаций .
- 4.Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).
- 5.Типология гостиниц и других средств размещения..
- 6.Классификация гостиничных номеров.
- 7.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации .

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Kb
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.

4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;

7. UNWTONES;

Краткие выводы по итогам изучения темы:

Системы классификаций гостиниц и иных средств размещения.

В связи с постоянным появлением на гостиничном рынке новых услуг и форм обслуживания типология гостиничных предприятий имеет условный характер. В каждом государстве формируются свои типы предприятий, учитывающие особенности:

- географического положения,
- климатических условий,
- самое главное, особенности сложившегося спроса.

Большинство стран признали невозможность создания единой системы классификации, пригодной для использования повсеместно.

В целом системы классификации гостиниц можно условно разделить в зависимости от сферы их применения и органа разработки.

Система классификации, действующая на территории какой-либо административной единицы (страны, экономической зоны, региона и т.п.), является национальной.

Национальная классификация может быть разработана и утверждена:

1) государственным органом управления — министерством, ведомством, комитетом, сертификационной палатой и т.п. Государственные органы могут быть: центральными (как во Франции) или местными (как в Испании);

2) негосударственной (общественной) организацией — национальной ассоциацией отелей или автомобильным клубом.

Начало гостиничной классификации было положено еще в те времена, когда существовало очень мало средств размещения, заслуживающих доверия у постояльцев.

Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для путешественников.

Для отелей классификация - это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, информированность и согласованность в оценке гостиниц.

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты.

Введению единой мировой классификационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.

Наиболее распространены следующие **системы классификации:**

- **система звезд** — европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности: в Турции, Египте и в ряде других стран).

- **система букв** — система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается de luxe. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое:

- de luxe соответствует пятизвездочному уровню,
- гостиница категории А — четырехзвездочному уровню,
- категории В — трехзвездочному,
- категории С — двухзвездочному,
- категории D — уровню гостиницы категории «одна звезда».

В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды.

- **система корон или ключей** распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше;

- **балловая индийская система**, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Но наиболее правильной считается классификация, предложенная

Ассоциацией британских турагентств:

- бюджетные гостиницы (1 звезда) расположены в центральной части города и имеют минимум удобств;
- гостиницы туристского класса (2 звезды) располагают баром и рестораном; - гостиницы среднего класса (3 звезды) имеют достаточно высокий уровень обслуживания;
- гостиницы первого класса (4 звезды) предлагают очень высокое качество проживания и отличный уровень обслуживания;
- гостиницы высшей категории (5 звезд) имеют уровень обслуживания и проживания экстракласса.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

В 1989 году секретариат ЮНВТО разработал рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями.

Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжению, отоплению, санитарии, безопасности и связи, услугам и обслуживающему персоналу. Данный документ носит рекомендательный характер и может быть взят за основу при разработке национальной классификации.

По мнению ЮНВТО, все гостиницы должны быть сгруппированы в классы и категории в зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг.

ЮНВТО предложена только стандартная классификация средств размещения, в которой гостиницы и аналогичные предприятия представляют одну из четырех больших групп.

В международной практике принята стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой все средства размещения делятся на две основные группы:

- коллективные средства размещения;
- индивидуальные средства размещения.

Коллективные средства размещения включают

- гостиницы и аналогичные заведения,
- специализированные,
- прочие коллективные заведения.

Гостиницы и аналогичные заведения обладают следующими признаками:

- они состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум;
- они имеют единое руководство;
- предоставляют определенные услуги, включая обслуживание в номерах, ежедневную заправку постелей и уборку санузла;
- они сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием, и не входят в категорию специализированных заведений.

К ним относятся гостиницы и аналогичные средства размещения.

Специализированные заведения:

любые заведения, предназначенные для туристов, которые могут:

- иметь единое руководство,
- предоставлять минимум обычных услуг (не включая ежедневную заправку постелей),
- не состоящие из номеров, но, возможно, состоящие из единиц типа жилища, площадок для кемпинга или коллективных спальных помещений;
- и занятые в каком-либо виде деятельности помимо предоставления размещения, например, лечение, социальное обеспечение и транспорт.

К специализированным заведениям относятся лечебные гостиницы, здравницы курортов, санатории различных направлений, лагеря труда и отдыха, размещение в коллективных средствах транспорта (поезда, морские и речные суда, яхты) приюты и хижины, конгресс-центры.

Индивидуальные средства размещения

Собственные жилища

Арендуемые комнаты

Арендуемые жилища

Размещение у родственников и знакомых

Прочие

Практическое занятие по теме 3. Государственное регулирование гостиничной деятельности

План занятия:

1. Государственное регулирование гостиничной деятельности.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Международные гостиничные правила.
5. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Государственное регулирование гостиничной деятельности.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Международные гостиничные правила.
5. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
6. Законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. (по выбору студента).

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, нормативных документов, действующих в сфере гостиничного сервиса.

Требования к уровню подготовленности студента -самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Кб
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Кб.

б). Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – Электронный учебник – 1.1 – mgb.

4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Рукопт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1.Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии<http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;

7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

К законодательным основам, регулирующим деятельность гостиничного хозяйства в России, относятся:

1.Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) (с изм. и доп. от 20 февраля, 12 августа 1996 г., 24 октября 1997 г., 8 июля, 17 декабря 1999 г., 16 апреля, 15 мая, 26 ноября 2001 г., 21 марта, 14,26 ноября 2002г.,10 января, 26 марта, 11 ноября, 23 декабря 2003 г., 29 июня, 29 июля, 2 декабря 2004 г., 29 июня 2015 года), определяющий основные права и обязанности предпринимателей, обеспечивающий и защищающий экономические и личные права граждан, устанавливающий правила об имущественном и рыночном обороте.

Статья V. 2. Налоговый кодекс Российской Федерации — часть первая от 31 июля 1998 г. № 146-ФЗ и часть вторая от 5 августа 2000 г. № 117-ФЗ (с изм. и доп. от 30 марта, 9 июля 1999 г., 2 января, 5 августа, 29 декабря 2000 г., 24 марта, 30 мая, 6, 7, 8 августа, 27, 29 ноября, 28, 29, 30, 31 декабря 2001 г., 29 мая, 24, 25 июля, 24, 27, 31 декабря 2002 г., 6, 22, 28 мая, 6, 23, 30 июня, 7 июля, 11 ноября, 8, 23 декабря 2003 г., 5 апреля, 29, 30 июня, 20, 28, 29 июля, 18, 20, 22 августа, 4 октября, 2 ноября 2004 г., 15.февраля 2016г.), определяющий финансовые обязательства перед государственными органами, муниципальными учреждениями.

3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утвержден 25.04.1997 г. №40 в редакции постановления Правительства РФ от 13.03.2013 г. №206 (с изм. и доп. от 09. октября 2015 г.).

4. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».

5. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г. 03 мая 2012г.), определяющий принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристического рынка в РФ, регулирующий отношения, возникающие при реализации прав граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий.

6. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г. ,05.мая 2014 г. ,13 июля 2015 г.), регулирующий отношения между потребителями и исполнителями, устанавливающий права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах).

7. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

8. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».. (с изм. и доп. от 23 декабря 2009г., 01 мая 2007г.) действующая редакция от 29.06.2015 №160-ФЗ).

9. Федеральный закон от 18 июля 1995 г. № 108-ФЗ «О рекламе» (с изм. и доп. от 18 июня, 14, 30 декабря 2001 г., 20, 22 августа, 2 ноября 2004 г.,13 марта 2016 г., 22 октября 2014 г.).

10.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами, вступившая в силу 15 июня 1979 г., призванная регулировать подписание и исполнение гостиничных контрактов международного характера.

11. Международные гостиничные правила, одобренные советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г., призванные информировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

50. Рекомендации ВТО и зарубежная практика.

51. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования (введен с 07.01.2012г.).

52. ГОСТ Р 54599-2011 Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха (введен с 01.01.2012г.).
53. ГОСТ Р 56184-2014 «Общие требования к хостелам» (введен с 07.01 2012г.).
54. ГОСТ Р 55609-2013 «Услуги средств размещения. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования» (введен с 01.01.2015г.).
55. ГОСТ Р 55817-2013 «Услуги средств размещения. Общие требования индивидуальным средствам размещения (введен с 01.09.2015г.).
56. ГОСТ Р 56184-2014 «Услуги средств размещения. Общие требования хостелам» (введен с 01.01.2015 г.).
- ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие

Практическое занятие по теме 4. Основные службы гостиничного предприятия.

План занятия:

- 1.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 2.Основные отделы и службы гостиницы.
- 3.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 4.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 5.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 2.Основные отделы и службы гостиницы.
- 3.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 4.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 5.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
- 6.Понятие, цель, принципы организационной структуры.
- 7.Виды организационных структур.
- 8.Основные службы гостиницы и их функционирование.
- 9.Взаимосвязи служб в гостинице.
- 10.Взаимодействие между гостем и службами в гостинице

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, функционально-организационной структуры гостиницы.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – Электронный ресурс. – 192 с. – 2,3 Kb
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – Электронный ресурс. – 265 с.
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – Электронный учебник, 176 с. – 1,9 Kb.

б). Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – Электронный учебник – 1.1 – mgb.
4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
2. Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
3. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
7. UNWTONES;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Основные службы гостиничного предприятия

Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Служба обслуживания гостей является либо самостоятельным подразделением, либо входит в службу Front office. Персонал этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет функции, связанные с обслуживанием. Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, пажи (посыльные), багажисты, лифтеры, консьержи, курьеры, водители. Иногда работу этой службы координируют консьержи. Работа этой службы несложная, но важная. Швейцар встречает гостя, открывает дверь, вызывает такси, руководит парковкой, помогает гостю разгрузиться, охраняет багаж и передает его подносчикам багажа, которые вносят его в гостиницу и дальше разносят по номерам. Швейцар также должен помочь гостю сориентироваться в городе, знать его основные достопримечательности и т. д. Паж (посыльный) или коридорный сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного. Кроме того, паж – это глаза и уши директора: он должен докладывать "наверх" все замеченные им подозрительные случаи. Множество важных услуг выполняют консьержи.

Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле либо на этажах. До определенного времени консьержи не были служащими гостиниц. Это были независимые предприниматели, покупающие право оказывать услуги клиентам гостиниц.

К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами относятся: приобретение и доставка билетов в театр; заказ столика в городских ресторанах; заказ и доставка билетов на различный транспорт; резервирование мест в различные косметические салоны; предоставление информации о достопримечательностях и интересных событиях, происходящие в месте пребывания гостей; помощь в экстренных случаях; выполнение личных поручений клиентов.

Квалифицированный консьерж может в Риме устроить аудиенцию у Папы, в Париже – отправить клиента в кругосветное путешествие, в Нью-Йорке – достать билеты на самый модный мюзикл. О важности функции, выполняемых консьержами, свидетельствует создание профессиональной организации

консьержей UPPGH (Union Proffieessionalle des Portiers des Grand Hotels). В эту организацию входят около 4000 человек со всего мира.

У Front office должны быть налаженные контакты с такими партнерами по сервису, как экскурсионные бюро, фирмы по прокату автомобилей, туристские агентства и т. д. Важным моментом службы обслуживания является необходимость предоставления клиентам информации и дополнительных услуг. Специфика службы обслуживания заключается в том, что персонал должен обладать максимально возможной информацией как о самом отеле и его службах, так и о местных условиях и достопримечательностях. Служба обслуживания работает 24 часа в сутки и 365 дней в году и должна предоставлять информацию и услуги своим гостям по первому их зову. В обязанности данной службы также входит постоянное обновление такой информации, а также предоставление рекламной и оперативной информации. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят в качестве структурных подразделений в службу управления номерным фондом (рис. 5.2.).



Рис. 5.2. Структура службы управления номерным фондом

В состав служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят следующие сотрудники: Руководитель службы - контролирует работу всех сотрудников службы и отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением корпоративной политики предприятия, выработанных стандартов и должностных инструкций. Заместитель руководителя службы - отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы.

Директор прачечной-химчистки - отвечает за работу прачечной-химчистки внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя службы хозяйственного обеспечения и обслуживания, несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы номерного фонда и службы питания, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

Дежурный по этажу - возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке, оказывает помощь в размещении клиентов в номерах, отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, контроль качества уборки жилых и нежилых помещений, проверяет убранные номера, ведет прием или передачу сообщений гостям на этаже, оформление журнала дежурств, а также составление отчетов о неисправностях и состоянии номеров. В его обязанности входит обучение персонала, оптимальное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки. Менеджер - специалист по контролю и надзору за деятельностью различных объектов, как производственных, так и торговых, руководитель группы, звена. Он может входить в различные службы гостиничного предприятия, обычно в службу приема и размещения и службу гостиничного фонда. Может выполнять функции дежурного по этажу.

Горничная - занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы.

Норма уборки номеров одной горничной зависит от разных факторов: норм, установленных стандартами обслуживания сетевых гостиниц; категории гостиницы; структуры номерного фонда; политики руководства гостиницы, направленной либо на экономию, либо на повышение качества обслуживания

Служащий по уборке помещений - работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, помогает горничным во время генеральной уборки. Ночной дежурный - отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует. При необходимости осуществляет проверку сигнализации и безопасности на этажах отеля.

К обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда эксплуатации номерного фонда ежедневно сверяет свои данные о

номерах с данными службы приема. Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема. Для уборки помещений гостиницы разработаны подробные инструкции.

Практическое занятие по теме 5. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.

План занятия:

1. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
2. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
3. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
4. Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен. на территории РФ

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий:

1. Тип клиента гостиничных предприятий.
2. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах

3.Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных категорий профессиональной этики работников гостиничных предприятий, международные и национальные стандарты.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2014. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Kb
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.
- 4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
- 5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2014. – [Электронный учебник](#), 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
7. UNWTONES;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Принятые международными операторами стандарты, требования и рекомендации по оснащению и материалам, применяемым при формировании объектов гостиницы.

Личные стандарты качества жизни гостя — это привычные для его социальной среды представления о достойном уровне условий проживания, питания, характере взаимодействия с персоналом. Эти стандарты отражены прежде всего в представлениях гостя об интерьере, ухоженности и чистоте помещений гостиницы, в частности жилого фонда, о соответствии цены и качества питания, сопутствующих бытовых услуг и удобств, о действиях обслуживающего персонала.

И здесь огромное значение имеет жизненный опыт гостя, который и сформировал данные представления. Не последнюю роль играют и так называемые воспоминания гостя о своих визитах в этот отель. И если эти воспоминания позитивны, то установка гостя на общение с персоналом и свое проживание в гостинице будет также носить положительный характер. Однако стоит всегда помнить, что позитивные установки должны в обязательном порядке «подпитываться» новыми положительными впечатлениями. Гость должен постоянно ощущать свою важность в данной гостинице, он должен понимать, что его проблемы действительно интересуют персонал, а не просто существуют сами по себе или как результат его капризов. Таким образом, постоянное подкрепление позитивного опыта гостя — это хороший метод стимулирования его к новым визитам в данный отель.

При этом не стоит забывать и о таком важном факторе, как конкретная, формируемая ситуацией потребность гостя. Необходимо четко понимать, что гостю, который приехал по делам бизнеса, вряд ли будет интересна информация о культурных достопримечательностях города.

Его скорее заинтересует информация о том, где здесь залы для переговоров и есть ли здесь бизнес – центр.

Поэтому персонал должен представлять себе категории гостей, которые проживают в гостинице, а также знать примерный спектр возникающих у них потребностей.

Диалог в гостинице, идеологию которой можно охарактеризовать как «все для гостя»: «У вас блохи есть?» - «Нет. Но если вы пожелаете...»

Для гостя, как мы уже отметили, основным информационным компонентом получаемого обслуживания является его личное восприятие данного обслуживания.

Среди них специалисты выделяют безопасность и материально-техническое обеспечение отеля. С самого первого момента его пребывания в гостинице и во многом определяется внешней обстановкой, которую предлагает отель, то есть впечатление о гостинице появляется у гостя уже в холле. Наличие сотрудников службы охраны, закрытая стоянка для автомобилей, хорошо освещенные площади, как перед гостиницей, так и в ней самой, — все это создает ощущение защищенности и безопасности.

В этом отношении немаловажна и материально-техническая база отеля: ощущение того, что все необходимое для комфортного пребывания в гостинице есть, способствует позитивному настрою гостя. Чистый, уютный номер, полотенца и средства гигиены, вкусный завтрак, наличие телевизора в номере, экспресс-лифт или просто открывалка для бутылок в ящике письменного стола — у каждого свое понимание комфорта.

И, разумеется, к этим факторам относится и обслуживающий персонал, причем важность этого фактора, пожалуй, наиболее высока. Ведь если в отеле не предусмотрены машины для изготовления льда на этажах, то осуществить доставку этого льда гостю и тем самым удовлетворить его насущную потребность в охлажденном напитке, например, по силам только грамотному сотруднику. Кажется, что может быть проще, чем принести лед в номер. Однако для того чтобы гость остался всем доволен, сотрудник должен соответствовать тем стандартам, которых гость ожидает, начиная от скорости предоставления этой услуги и заканчивая внешним видом сотрудника и самой манерой подачи льда гостю.

Приезжий остановился в отеле небольшого провинциального городка и, ложась спать, попросил портье разбудить его в пять часов утра. «Послушайте, сэр, — назидательно сказал ему портье, - вы просто незнакомы с нашими техническими достижениями. Если вы хотите, чтобы мы разбудили вас утром, нажмите кнопку над кроватью, мы придем и разбудим вас...».

Стандарт обслуживания- это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым средством размещения.

Добросовестное отношение к работе - замечательное качество. Но его поведенческое выражение может сильно варьироваться в зависимости от индивидуального понимания сотрудником содержания, которым это отношение наполнено. Гость, поселившийся в гостинице, одинаково доброжелательного и вежливого обслуживания как с стороны сотрудников службы приема и размещения, так и со стороны всего персонала гостиницы. Причем гость хочет этого отношения всегда, независимо от того, в какую смену он приехал. Поэтому важно предоставление услуги гостю осуществлять по одному и тому же стандарту, прописанному и утвержденному компанией.

Понятие сервиса включает в себя обязательное наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

- Стандарт технологии обслуживания, который предполагает соблюдение установленной технологии обслуживания во всех подразделениях средства размещения

Процедуры (технологии) размещения гостей, уборки номерного фонда и общественных помещений, подачи блюд и напитков и т.д. должны быть четко прописаны, и, что очень важно - хронометрированы.

- Стандарты внешнего вида обслуживающего персонала. Обязательным требованием к обслуживающему персоналу является соблюдение стандартов внешнего вида.

- Стандарты поведения обслуживающего персонала.

Для гостиницы, претендующей на определенное положение на рынке сферы гостеприимства, желательно также иметь стандарты:

- приветствия гостя (в том числе постоянного гостя);
- прощания с гостем;
- поведения в конфликтной ситуации;
- поведения в чрезвычайной ситуации.

Каждое подразделение средства размещения должно иметь свои, прописанные с учетом особенностей именно этой службы стандарты поведения обслуживания.

Этот стандарт легко трансформировать под любую службу гостиницы с учетом специфических особенностей категорий работающих сотрудников.

Важным стандартом, который в обязательном порядке должен регламентировать деятельность обслуживающего персонала любой гостиницы, является стандарт телефонного этикета. Ни в коем случае нельзя упускать из виду, что телефонная связь для гостиницы является неотъемлемой частью процесса обслуживания гостей.

Обслуживание в гостинице начинается уже с того момента, когда потенциальный клиент звонит, чтобы забронировать номер или даже просто узнать о стоимости проживания в этом отеле. Поскольку при разговоре по телефону визуальный контакт отсутствует, телефон становится тем средством связи, при котором возникает большая часть искажений и непонимания. Однако, соблюдая телефонный этикет, персонал гостиницы избежит возможного неправильного толкования, ошибок в соединении, что, несомненно, будет способствовать улучшению имиджа компании. Стандарты телефонного этикета должны разрабатываться с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в ситуации гостеприимства. С одним из вариантов такого этикета вы также сможете ознакомиться в конце этой главы.

Что такое гостиница «пять звезд»? Вашу просьбу внимательно выслушивают и к концу пребывания выполняют. Что такое гостиница «четыре звезды»? Вашу просьбу внимательно выслушивают. Что такое гостиница «три звезды»? Делают вид, что вашу просьбу внимательно выслушивают. Что такое гостиница «две звезды»? Вашу просьбу внимательно выслушивает только местный вышибала. Что такое гостиница «одна звезда»? Вашу просьбу внимательно выслушивает весь персонал — вы здорово умеете смешить людей.

Для гостиницы, претендующей на определенное положение на рынке сферы гостеприимства, желательно также иметь стандарты приветствия гостя (в том числе постоянного гостя); прощания с гостем; поведения в конфликтной ситуации и стандарт поведения в чрезвычайной ситуации.

Стандартизация процедур обслуживания, таким образом, во многом упростит задачу контроля качества услуг и поможет в первую очередь самому обслуживающему персоналу эффективно выполнять поставленные перед ним цели.

Гостеприимство трудно определить словами, но легко обнаружить его отсутствие. Гостеприимство — это доброжелательная атмосфера, радушие персонала, вежливость, внимательность и желание помочь. Потребности гостя, которые формируются под действием личных жизненных стандартов, должны быть максимально удовлетворены — тогда гость вернется в отель еще не раз и еще не раз принесет гостинице доходы.

При этом следует помнить, что наиболее важными факторами, влияющими на формирование восприятия гостя, являются чувство безопасности, материально-техническая база отеля и уровень подготовленности обслуживающего персонала.

Максимальная стандартизация процедур предоставления услуг позволяет повысить контроль качества, проблема которого остро стоит в сфере гостиничного бизнеса.

Предвосхищать желания гостя и максимально соответствовать его ожиданиям — вот основная задача обслуживания.

Практическое занятие по теме 6. Этапы становления гостиничного сервиса.

План занятия:

1. Этапы становления гостиничного сервиса.
2. История гостеприимства России
3. Развитие индустрии гостеприимства Европы.
4. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
5. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка индивидуальных или групповых заданий:

1. История гостеприимства (в любой стране мира).
2. Развитие индустрии гостеприимства Европы
3. Эволюция американской индустрии гостеприимства
4. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства (в любой стране мира).

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных этапов становления гостиничного сервиса

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Кб
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.

4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – Электронный учебник, 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – Электронный учебник – 1.1 – mgb.

4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1.Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии<http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;

7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

С тех пор, как человек начал путешествовать, возникла необходимость ночлега вне его дома и места, где бы он мог утолить голод и жажду. Всякий спрос рождает предложение, поэтому в ответ на спрос со стороны путешествующих появились и соответствующие средства размещения.

Появление первых прообразов гостиниц, как и самой профессии по обслуживанию людей, останавливающихся на ночлег, уходит своими корнями в далекое прошлое.

Некоторые исследователи относят появление подобных предприятий ко времени изобретения древними шумерами колеса. Однако более достоверными

надо считать дошедшие до нас сведения о древнегреческих и древнеримских тавернах и хоспитеумах. Надо отметить, что в это время римляне были уже искушенными путешественниками, которые посещали весьма удаленные от столицы уголки Римской империи. В Римской империи существовало даже то, что мы сейчас называем классификацией гостиниц: на древнеримских картах места для ночлега, располагавшиеся обычно на расстоянии дневного перехода друг от друга, были обозначены разными символами в зависимости от уровня предоставляемых услуг. Упоминание о наличии древних гостиниц можно встретить даже в Евангелии: Иисус Христос родился в пещере, поскольку его родителям не нашлось места в гостиницах, переполненных по случаю проведения переписи населения. В раннем средневековье основная масса путешествующих приходится на направление, которое сейчас именуют религиозным туризмом: со всех концов тогдашнего света пилигримы-паломники направлялись к Святым местам. Размещение и питание пилигримы получали в монастырях, причем обычно бесплатно (на 2 дня), хотя пожертвования всячески приветствовались. Говоря современным языком, средневековые монастыри представляли собой первую гостиничную цепь. Любопытно, что в это же время на территориях к востоку от Константинополя указом султана с V в. н.э. путешественникам (любой религии) в караван-сараях в течение 3 дней предоставлялся бесплатно, говоря современным языком, «полный пансион», а неимущим путешественникам дополнительно бесплатно выдавалась пара обуви. Когда началась эпоха крестовых походов, длившаяся без малого 200 лет, число путешествующих в Иерусалим возросло, что привело к возникновению сначала в северной Италии, а затем и в других странах профессионального бизнеса связанного с гостеприимством..

Следующий заметный период в развитии гостиничного хозяйства связан с установлением в Европе регулярной почтовой и транспортной сети на конной тяге (дилижансы в Западной Европе, ямские станции в России). Вдоль почтовых трасс располагались предприятия аналогичные по функциям современным мотелям. Условия проживания в них были довольно спартанскими. В сохранившихся до наших дней правилах проживания запрещалось, например, спать в обуви и более чем пяти постояльцам в одной кровати.

В отличие от современных мотелей европейские придорожные гостиницы одновременно служили центрами развлечения для местных жителей, в котором они проводили время, предаваясь различным азартным играм (дартс, домино, бильярд, петушиные бои). Отель, которым во всем мире называют то, что русские упорно продолжают именовать гостиницей, зародилось в XVIII в. практически одновременно со словом ресторан. Последний термин обязан

своим появлением Буланжеру — знаменитому французскому ресторатору, который заложил основы современного ресторанного дела и положил начало победному шествию французской кухни по всему свету. Над входом его парижского заведения висело изречение на латыни, которое можно перевести так: «придите ко мне те, чьи желудки тоскуют, и я восстановлю их». От этого Латинского *восстановления' (gestaurobovos) и произошел современный термин ресторан. Слово «отель (hotel) также произошло от латинского корня уже упоминавшегося древнеримского хоспитеумса. Первоначально отелем именовали многоквартирное здание, в котором квартиры сдавались на месяц, на неделю и даже на один день. В этом значении термин употребляли и во Франции. В XVIII в., перебравшись» через Ламанш, он приобрел тот смысл, который имеет и по сей день. Скоро этот термин широко распространился и в Америке — большинство таверн переименовали в отели, что по мнению владельцев придавало им европейский (французский) шик. Что касается развития технического оснащения гостиниц, то родиной большинства нововведений являются Соединенные Штаты Америки. Потребность в гостиницах в этой стране всегда была очень велика в силу непрерывного потока иммигрантов, которые нуждались во временном размещении. Этот непрерывный спрос способствовал бурному развитию отелей.

Второй причиной быстрого развития отельного бизнеса в США было то, что в отличие от европейских стран, в ней не было аристократических дворцов, где можно было бы проводить балы и другие «общественные мероприятия». Гостиницы и стали местом проведения этих мероприятий, где для этого специально строился зал. Традиция танцевать в залах гостиниц продолжалась в городах США вплоть до 50-х гг. XX века. Современные одноместные и двухместные номера с замком в дверях и умывальником (с гостиничным мылом) появились в США в 1829 г. В середине XIX в. в стране уже действовал первый отель с центральным отоплением. Первые в мире лифт и ванна в номере также были установлены в американских отелях. Современный набор оснащения гостиничного номер был создан в начале XX в. знаменитым отельером Статлером. В Европе значительный вклад в развитие гостиничного дела внес швейцарец Цезарь Ритц, имя которого до сих пор носит одна из самых знаменитых и дорогих европейских гостиничных сетей, хотя сам Ритц был всю жизнь лишь наемным управляющим и не владел ни одним отелем. Из наиболее известных нововведений Ритца можно отметить появление оркестра в ресторане. Во времена Ритца оркестр играл музыку Штрауса. Музыка в ресторане удлиняла процесс еды и повышала доходы от напитков. Швейцарец Ритц и американец

Статлер были фанатиками гостиничного бизнеса. Они обращали внимание на самые, незначительные детали. Так Ритц долго экспериментировал с освещением в ресторане отеля, добиваясь того, чтобы драгоценности на дамах «заиграли» (при этом в качестве манекена он использовал свою жену). Статлер хронометрировал время наполнения водой ванны и время спуска воды в унитазе. другим любимым его приемом было лечь в ванну и обозревать вид на санузел: нет ли потеков на потолке или каких-либо уродливых неэстетичных сантехнических деталей, которые не бросаются в глаза человеку, осматривающему санузел от входа. Благодаря Статлеру в гостиничном номере появились большое зеркало, лампочки над кроватью, выключатель рядом с дверью, телефон, канцелярская бумага. Он же ввел униформу для гостиничного персонала и предложил при строительстве гостиниц размещать номера попарно, симметрично относительно вертикальных сантехнических труб, общих для этих двух номеров, что дало значительную экономию строительных затрат. Статлер также является автором лозунга «клиент всегда прав», который и в настоящее время служит основой научного подхода в обслуживании. Деятельность Статлера и Ритца способствовала тому, что посещение «высшим» обществом высококлассных гостиниц стало модным. Например, деятельность Ритца в качестве управляющего отелем «Savoy» в Лондоне изменила привычки английской аристократии: вместо ужина в чисто мужских клубах британские джентльмены стали ужинать с дамами в ресторанах отелей. В конце XIX — начале XX в. в крупных городах Европы и Америки появились роскошные гостиницы, рассчитанные на удовлетворение спроса со стороны новых миллионеров и старой знати, для которых путешествия стали модным времяпровождением. Несколько таких гостиниц были построены и в России, например «Метрополь» и «Националь» — в Москве, «Европа» — в Петербурге.

. Современный облик гостиничной индустрии сложился во второй половине XX в. В 60-70 -х. годах прошлого столетия произошли кардинальные преобразования в мировом гостиничном бизнесе. Если в конце XIX - начале XX в. гостиница представляла собой индивидуальное и чаще семейное заведение, то современная гостиница - это сложное хозяйственное предприятие, выполняющее разнообразные производственные, хозяйственные, управленческие функции. Индустриализация сферы услуг в целом и гостиничной индустрии в частности выдвинула на ведущие роли крупные, хорошо технические и технологически оснащенные гостиничные комплексы, корпорации, цепи, объединяющие тысячи гостиниц по всему миру. Малый, семейный гостиничный бизнес был отодвинут на периферию туристских потоков, и занял рыночные ниши в соответствии со своими объемами и потенциалом. Серьезные, эволюционные

перемены произошли не только в принципах и способах управления гостиницами, но и в самом гостиничном продукте - он стал высокотехнологичным и полностью ориентированным на потребителя.

В XX веке началось внедрение современных методов управления в гостиничном бизнесе и в частности использования положений «Всеобщего управления качеством» и «Реинжиниринга» бизнес процессов».

Глобальная компьютеризация также не оставила в стороне гостиничный бизнес, практически все гостиницы оснащены компьютерами, которые учитывают и контролируют все стороны гостиничной деятельности.

В послевоенный период получают широкое развитие международные гостиничные цепи. Первая международная гостиничная цепь была обязана своим созданием американской авиатранспортной компании «Пан Америкэн». Совершая полеты, она обнаружила, что в странах латинской Америки нет гостиниц того уровня к которым привыкли американские бизнесмены. Возникла идея построить в этих странах отели с одинаковым уровнем услуг. В настоящее время в мире действуют десятки международных гостиничных цепей. Среди них можно отметить Holiday Inn, Best Western, Marriott, Hilton, Sheraton и т.д.

Кроме развития гостиничных цепей получили развитие такие новые формы как Кондоминимум отели и Таймшер.

Практическое занятие по теме 7.Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

План занятия:

- 1.Современное гостиничное хозяйство за рубежом.
- 2.Современное гостиничное хозяйство в России
- 3.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.
- 4.Рынок гостиничных услуг в Москве.
- 5.Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

- 1.Современное гостиничное хозяйство за рубежом.
- 2.Современное гостиничное хозяйство в России
- 3.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.
- 4.Рынок гостиничных услуг в Москве.
- 5.Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.

6. Факторы развития индустрии гостеприимства

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных современных тенденций развития индустрии гостеприимства.

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Кб
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Кб.

б). Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник – 1.1 – mgb](#).
4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный учебник](#), 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
- 4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
- 5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
- 6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;
- 7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Рынок услуг индустрии гостеприимства неразрывно связан с рынком туристских услуг. Гостиничная инфраструктура является одним из важнейших факторов, определяющих объемы въездных потоков туристов, развитие туризма непосредственно зависит от ее масштабов и качества.

Сектор гостиничных услуг (включая услуги всех типов и видов средств размещения) охватывает до 65% занятых в туристском бизнесе и 68% поступлений от туризма (включая услуги всех типов и видов средств размещения).

По данным ВТО, индустрия гостеприимства насчитывает около 350 тыс. комфортабельных гостиниц, располагающих более чем 14 млн. номеров (29 млн. мест). Количество номеров ежегодно возрастает в среднем на 10—15%, что свидетельствует о значительной динамике роста средств размещения туристов.

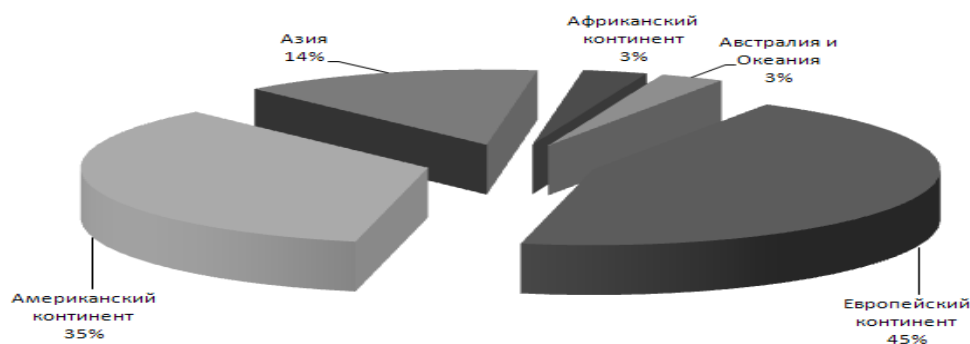


Рис. 1 Показатели развития индустрии гостеприимства (%).

Наибольшее количество гостиниц располагается в Европе и Северной Америке. По числу гостиничных мест 1-ое место занимает США, 2-е - Италия, 3-е - Германия и Франция. Всего 70% доходов от мировой гостиничной индустрии приходится на Европу, менее 20% на США (2-ое место). Индустрия гостеприимства является одним из крупнейших работодателей, в отелях категории «люкс», одного клиента обслуживают семь сотрудников. На каждый гостиничный номер приходится примерно один служащий (всего 11,2 млн. человек).

Гостиничный бизнес в США обеспечивает рабочими местами более 10 млн. человек и считается 2-ым по значению работодателем. Во Франции в гостиничном хозяйстве занято более 500 тыс. человек, в Италии-800 тысяч. В странах Карибского бассейна основные сферы занятости населения – гостиничный бизнес и туризм.

В индустрии гостеприимства работает каждый 10-ый житель земли. В большинстве стран мира гостиничный бизнес способствует развитию различных отраслей экономики (транспорт, торговля, строительство, общественное питание, досуг и развлечения, производство мебели, посуды и т.д.). Многие отели Европы владеют собственными виноградниками и способствуют развитию фермерского хозяйства. Индустрия гостеприимства практически во всех странах мира способствует росту благосостояния населения и оказывает положительное влияние на повышение образования и культуры населения, способствует формированию благоприятного имиджа государства в глазах мировой общественности.

Гостиничный фонд европейских государств составляет около 45% мирового гостиничного фонда. В большинстве европейских стран в гостиницах размещается около половины иностранных посетителей, а вторая половина предпочитает в так называемые дополнительных средствах размещения: частные квартиры и пансионаты. Европейские страны в совокупности могут одновременно принять около 20 млн. иностранцев.

Европейская гостиничная индустрия, включая независимые отели, располагает приблизительно 5,4 миллионами номеров.

Американский континент занимает второе место по мощности гостиничной базы (более 9 млн. номеров). Общая доля Американского континента в мировом гостиничном хозяйстве составляет 35%. Более 2,5 млн. номеров располагают Азия и Тихоокеанский регион, гостиничное хозяйство в этом регионе развивается в 3 раза быстрее, чем в других регионах мира. Но доля данного региона в мировом гостиничном хозяйстве составляет лишь 14% (19), несмотря на столь высокие темпы развития. Африканский континент имеет около 0,5 млн. номеров. Темпы строительства новых гостиниц в африканских странах выше среднемировых, однако, это все же не позволяет существенно повысить их долю в мировом гостиничном хозяйстве (около 3%). Таким образом, можно отметить устойчивую ведущую роль Европы в мировом гостиничном хозяйстве и очень высокие темпы развития гостиничной базы во многих странах Азии.

К числу стран с наиболее высокими темпами гостиничного строительства и роста гостиничного фонда можно отнести Китай, Турцию, Марокко, Сингапур и Малайзию. Испанию, Германию, Аргентину.

Гостиничные предприятия отдельных стран и континентов обладают определенными особенностями.

В мировой практике существует четыре модели гостеприимства. Высокой репутацией пользуется европейская модель гостеприимства. Гостиничный рынок Европы самый развитый.

Европейская модель гостеприимства отличается следующими качествами:

- достоинство европейских отелей заключается в изысканных, дизайнерских интерьерах, высокой репутации и известности, высококлассном обслуживании;
- отели стремятся к индивидуализации обслуживания клиентов, даже за счет сокращения вместимости номерного фонда;
- наиболее дорогие отели чаще всего располагаются в исторических центрах города, в уникальных местах и зданиях, что дает возможность постояльцам быстрее включиться в ритм той страны, которую они захотели посетить;
- постояльцы дорогих отелей могут сохранять привычный образ жизни, соответствующий их социальному статусу, постоялец дорогого отеля никогда не столкнется в холле с постояльцем другого социального статуса;
- традиционность и требовательность дорогих отелей по отношению к постояльцам;
- автоматизация европейских отелей не заменяет личностных отношений с постояльцем. На европейском рынке представлены самые разнообразные по уровню комфорта гостиничные предприятия - от дешевых придорожных гостиниц и хостелов до крайне дорогих элитных отелей

Азиатская модель гостеприимства является полной противоположностью европейской модели. В странах Азии большое количество роскошных, больших отелей с показным богатством. Именно в Азии находятся самый высокий (Шанхай), самый вместительный (Бангкок) и самый роскошный (Дубай) отели мира. Если в Европе категория гостиницы обратно пропорциональна ее вместимости, то в Азии наоборот.

Можно привести отличительные черты азиатских отелей класса «люкс»:

- отели расположены в красивых исторических местах;
- номера в гостиницах очень большие по площади, роскошно оформлены;
- отели отличаются высокой вместимостью, с большим количеством обслуживающего персонала;
- несмотря на роскошь, услуги доступны по стоимости, (по сравнению с Европой);
- роскошь и богатство интерьеров и особенно экстерьеров отелей;

-отели отличаются разнообразной инфраструктурой и большим количеством дополнительных услуг;

- широкое распространение систем обслуживания «АН inclusive» и «Ultra all inclusive».

Смешанную модель гостеприимства представляет **американская модель**. Она несет в себе как европейские, так и азиатские черты. В крупных городах Америки расположены отели класса «люкс», обустроенные по европейским принципам (стиль, небольшие размеры, индивидуальное обслуживание). Основные курорты и туристские центры страны застроены отелями, внешне и внутренне напоминающими азиатские (большая вместимость, роскошь, огромная развитая инфраструктура).

На постсоветском пространстве сформировалась **восточно-европейская модель гостеприимства**. Для нее характерно наличие большой доли постсоветских предприятий гостиничной индустрии, а также, соседство отелей, типичных как для европейской, так и для азиатской моделей. Будущее гостиничной индустрии связано с ее глобализацией.

Активное развитие международных гостиничных корпораций началось с появлением Boing-707, Boing-747 в начале 1970-х г. Тогда начался «бум» в международном туризме, а вместе с ним появилась потребность в расширении международных гостиничных сетей. Интенсивная глобализация индустрии гостеприимства происходит с помощью разных форм: создание совместных предприятий, стратегических альянсов, использование франчайзинговых договоров и т. п.

Сегодня доминирующая роль в гостиничном бизнесе принадлежит гостиничным корпорациям.

В мире сложилось более 300 гостиничных цепей, вышедших за рамки национальных границ. На их долю приходится более 7 млн. номеров из почти 13 млн. (более 50% гостиничных номеров в мире). Конечно, наиболее известны те гостиничные цепи, которые оперируют во многих государствах, а не ограничиваются контролем отелей в одной стране. Возрастания значимости гостиничных цепей в управлении мировым гостиничным хозяйством характеризуется существенным противоречием: с одной стороны, ведущие гостиничные цепи, работающие во многих странах укрупняются, с другой — все большее число стран создает собственные гостиничные цепи, успешно конкурирующие с интернациональными монополиями. 195 штаб-квартир гостиничных цепей находятся в США, 17 — в Великобритании, 14 — в Японии, 11 — в Германии, 8 — в Гонконге, по 6 — во Франции и Сингапуре.

К глобальным сетевым операторам относится большая «девятка» Accor, Carlson, Choice, InterContinental, Hilton, Hyatt, Marriott, Starwood и Wyndham. и

британская группа "Форте", находящаяся на 9-м месте. В США действуют основные интегрированные цепи: "Хоспиталр Франшиз Системе", "Холидей Инн Уордвайт" и др.

На европейском континенте безусловным лидером является французский оператор Ассор, в активе которого свыше 250 тысяч номеров и 4 из 10 самых мощных брендов; в ней сконцентрировано 55% всего номерного фонда группы и 9% всего номерного фонда страны в группе. Она также является крупнейшим оператором в Бельгии и Германии. Также широко представлены на европейском рынке крупнейшие в США лидеры гостиничного бизнеса, такие известные гостиничные цепи, как "Хилтон Отель Корп.", "Шератон Корп.", "Мариотт Корп.", "Хаятт Отеле" и др. Общий объем сетевого гостиничного рынка на европейском континенте составляет 1 миллион 916 тысяч номеров.. На сетевые отели в Европе сегодня приходится 35% общего номерного фонда. Общее количество самих брендов, включая национальные, в 2013 году составило 890. Удивительно, но в 5 из 54 исследованных стран Европы нет ни одного сетевого отеля.

Практически все гостиничные цепи мира, независимо от их рейтинга, испытывая на себе постоянное давление жесткой конкурентной борьбы, ищут любые возможности для увеличения своего потенциала.

Практическое занятие по теме 8. Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.

План занятия:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах.
4. Жалобы гостей и методы их урегулирования,
5. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах.
4. Жалобы гостей и методы их урегулирования,
5. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ,
7. Значимость проблем качества для гостиничной индустрии,
8. Связь качества услуги и удовлетворенности гостя,

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных понятий профессиональной компетентности в индустрии туризма и гостеприимства ,корпоративной культуры, квалификационных требований , предъявляемые к персоналу гостиницы .

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины.

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Kb
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Kb.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.
- 4.Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
- 5.Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный учебник](#), 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- 1.Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии<http://www.ratanews.ru>

- 2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
- 3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>
- 4.Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
- 5.Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
- 6.«Вестник РАТА» – электронный журнал;
- 7.UNWTONEWS;

Краткие выводы по итогам изучения темы

Правила поведения персонала гостиниц. Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, мы выделяем две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное — общение с клиентом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общение с клиентом.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружелюбной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами.

Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость — это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

Гость — это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он — главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.

Гость — не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

Всем работникам гостиничной индустрии необходимо помнить, что гость — это...
любой, кто платит за проживание, питание, использование бизнес-центра, конференц-зала и другие услуги гостиницы;
тот, у кого есть определенные потребности, и, если в данной гостинице их не могут удовлетворить, он пойдет к конкуренту;
любой, входящий в вашу гостиницу, - это самая важная персона, и его нужно обслужить на самом высоком уровне;
мыслящий, чувствующий человек со своими эмоциями, вкусами, предпочтениями, предубеждениями и предрассудками;
тот, кто, по его мнению, всегда прав. Никогда не спорьте и не соревнуйтесь в остроумии с гостем. Если победите вы, то проиграет ваша гостиница; ценный клиент, который платит хорошие деньги за качественный продукт и не хочет переплатить или не доплатить;
причина, по которой ваш бизнес существует и процветает.

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество — это не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Немаловажную роль играют и взаимоотношения персонала между собой. Если персонал гостиницы многонационален, сотрудники должны относиться друг к другу с уважением независимо от положения и культурных различий. Должностные лица, начальники отделов и департаментов, а также весь остальной персонал должны знать друг друга и общую организационную структуру. Очень важен навык персонала работать в команде. Необходимым для работы являются принцип демократического управления и возможность профессионального роста и повышения квалификации.

Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет.

Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу.

Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку.

Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов.

Главный из них — это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям.

Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей — нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего.

Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательными и тактичными надо быть к пожилым людям, прощать их слабости — ведь они часто рассеяны, забывчивы и ранимы.

Достоинство и скромность — обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера.

Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина — соблюдения установленного порядка, аккуратности, точности. Скромность и дисциплина предполагают и высокое чувство ответственности за порученный участок работы.

Хотя гостиница предназначена для краткого проживания в ней, в силу обстоятельств часть гостиничного фонда бывает занята гражданами, проживающими в них длительное время в связи с длительными командировками, со специальными работами, подготовкой диссертаций, научными командировками, представительством различных организаций или иностранных фирм и т.д.

Длительные контакты гостей с обслуживающим персоналом иногда приводят к фамильярности, выходящей за рамки служебных взаимоотношений. Обслуживающий персонал должен помнить всегда, что этаж или комната горничных — это, прежде всего служебные помещения, а персонал, занятый в смене, находится при исполнении служебных обязанностей.

Культура поведения и общения связаны и с понятием культуры речи. Гостиничному работнику необходимо уметь грамотно, ясно излагать свои мысли. За культурой речи, как и за тоном, нужно следить постоянно. Культура речевого этикета предполагает не только умение говорить, но и умение

слушать. Внимательно выслушать собеседника, не перебивая его, и проявить при этом искреннее участие — искусство.

Многое зависит от умения правильно встретить гостя. Гость должен быть встречен в администраторской и на этаже приветливой фразой: «Добро пожаловать в нашу гостиницу!».

Ему должны быть даны краткая характеристика гостиницы и точная информация о порядке проживания, об услугах, которыми он может воспользоваться.

Провожая гостя, администрация и работники этажа помимо вежливого прощания должны обязательно пожелать гостю доброго пути и пригласить снова, посетить отель. Разумеется, это не имеет ничего общего с раболепством и заискиванием перед гостями.

Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, мы обязаны вести себя «стильно» как с гостями, так и с коллегами. Идея «стиля» осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

«Лицо» персонала

Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».

Следует быть внимательными к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь. При разговоре с гостем настроение персонала должно быть только со знаком «+»!

Если персонал гостиницы знает гостя по имени, то и обращаться к нему следует следующим образом: «Добро пожаловать в гостиницу.., господин Миллер, надеемся, что Ваша поездка будет удачной... Мы желаем Вам приятно провести время. Если мы что-нибудь можем сделать для Вас, пожалуйста, обращайтесь к нам в любое время».

Прощаясь с гостем, тоже необходимо обратиться к нему по имени: «До свидания, господин Миллер. Счастливого пути, и мы надеемся увидеть Вас снова во время Вашего следующего приезда в наш город».

«Лицо» в корреспонденции

Стильным должен быть и язык персонала в письмах. Вся корреспонденция (факсы, письма, телексы, служебные записки) демонстрирует уровень эффективности работы и профессионализма. В гостинице должны

оставаться все копии исходящей корреспонденции. Кроме того, корреспонденция:

- должна получить ответ в течение 24 ч;
- должна быть отпечатана на правильно выбранной бумаге или бланке;
- должна быть красиво отформатирована;
- должна быть адресована конкретному лицу с указанием его полного имени;
- не должна содержать орфографических ошибок;
- не должна быть написанной от руки;
- должна под именем и должностью отправителя всегда содержать подпись.

«Лицо» при телефонных разговорах

Персоналу гостиницы следует так разговаривать с гостем по телефону, как будто он находится перед вашими глазами. Ответ на звонок следует быстро, не позднее 3-го звонка. Это говорит о , вежливости и эффективности работы персонала. Отвечать необходимо на русском и английском языках, но сначала необходимо представиться и представить то место, в которое гость позвонил, а также предложить свою помощь.

Заканчивая телефонный разговор с гостем, имя которого известно, следует обратиться к нему по имени и поблагодарить за звонок. Говорить следует спокойно, медленно, давая гостю возможность обращаться к вам с просьбами.

Практическое занятие по теме 9. Организация и предоставление дополнительных услуг.

План занятия:

1. Предоставление дополнительных платных услуг .
2. Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг.
3. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах..
4. Услуга по организации питания в гостиницах и туристических комплексах.
5. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани).
6. Анимационные услуги
7. Оплата дополнительных услуг.

Задания для самостоятельной работы:

Подготовка реферата, презентации на тему:

1. Сервис бюро, его назначение, функции
2. Услуга по продлению визы ,

- 3.Парикмахерская, салоны красоты в гостиницах и туристических комплексах, графики работы, порядок обслуживания,
- 4.Интерактивное телевидение в гостиницах.
- 5.Прачечная, химчистка.
- 6.Пункт обмена валюты, газетные, цветочные, сувенирные, аптечные киоски, различные бутики.
- 7.Экскурсионные услуги
- 8.Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества отеля.

Цель и задачи изучения темы – усвоение студентами основных терминов и определений, организации и предоставления дополнительных услуг в гостинице

Требования к уровню подготовленности студента - самостоятельное изучение материала по лекции, рекомендуемой литературе и источникам, использование интернет-ресурсов, ознакомление с глоссарием дисциплины

Литература:

а). Основная:

- 1.Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2.3 Кб
- 2.Организация гостиничного дела : учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб.заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц.мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 3.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие /Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
- 4.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Кб.

б).Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. 2. 2.Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.

4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.

5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2011. – Электронный учебник, 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>

2.-Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>

3.- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;

5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;

6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;

7. UNWTONES;

Краткие выводы по итогам изучения темы

К основным услугам относятся услуги проживания и питания, а также сопутствующие им услуги. В силу того, что нет общепринятого определения сопутствующих услуг, в дипломной работе сопутствующими услугами будут являться услуги включенные в стоимость оплаты за проживание, такие как предоставление завтрака, уборка комнат, почтовые услуги, услуги коридорного или посыльного и т.д. Набор сопутствующих услуг зависит от категорийности гостиницы и от желания получения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:

Служба приема (круглосуточный прием):

-швейцар;

-поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину);

-утренняя побудка (по просьбе);

Уборка номера горничной:

-ежедневная;

-с контролем за его состоянием (в течение дня);

-уборка кроватей горничной;

-вечерняя подготовка номера;

-смена постельного белья – ежедневно;

-смена полотенец – ежедневно;

-чистка обуви - персоналом гостиницы;

Почтовые и телеграфные услуги:

- отправление и доставка заказной корреспонденции;
- телефаксов;
- вручение корреспонденции гостям ;
- хранение ценностей в сейфе администрации;
- хранение багажа ;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по её получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

Услуги питания

Обслуживание:

- возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание);
- работа хотя бы одного кафе или бара в любое время суток

Завтрак:

- начало: не позднее 7.00;
- окончание: не ранее 10.00;
- бронирование мест в ресторане (при наличии ресторана);
- обслуживание в номере с 7.00 до 24.00;
- меню завтрака в номере.

Дополнительные и прочие услуги.

Обычно гостиницы предоставляют более широкий набор оказываемых услуг, чем мотели, загородные гостиницы и другие места для временного проживания. Они могут предоставлять места для стоянки автомобилей, обеспечивать питанием и напитками, предоставлять развлечения, условия для пользования плавательными бассейнами, условия для проведения банкетов, встреч, конференций. Предоставление подобных разнообразных услуг классифицируются в этой группировке на основе того, что оплата за них не является составной частью оплаты за проживание в гостинице. Эти услуги оплачиваются отдельно, и относятся к дополнительным услугам.

Дополнительные услуги могут рассматриваться как «продукт с подкреплением» исходя из трехуровневой модели представления товара Ф. Котлера. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории не существует Стирка глажение:

- исполнение в течение суток;

-исполнение в течение 12 часов;

Глажение:

-исполнение в течение часа;

Химчистка:

-исполнение в течение суток;

-исполнение в течение 12 часов;

Мелкий ремонт одежды

Машинопись, копирование документов, услуги секретаря, стенографиста, переводчика (в том числе синхрониста), посыльного ,других услуг бизнес-центра

Предоставление в пользование (самостоятельное или с участием обслуживающего персонала):

-компьютеров, электронных средств связи ,видео-, аудио- оборудования;

-обмен валюты: круглосуточный;

-организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.);

-вызов такси;

-аренда (прокат) автомашины;

-парковка (персоналом гостинцы);

Основные виды технического обслуживания автомобилей гостей:

В гостинице:

-бронирование билетов на различные виды транспорта;

-бронирование и /или продажа билетов в театры, на спортивные , зрелищные мероприятия;

Туристские услуги:

-туристская информация;

-экскурсии, гиды-переводчики;

Также к дополнительным услугам относятся услуги по обеспечению питанием с полным ресторанным обслуживанием: к ним относятся - услуги по приготовлению кулинарной продукции, реализации и организации потребления этой продукции и напитков ресторанами, кафе и аналогичными предприятиями питания, обеспечивающими полное обслуживание, включая услуги официантов, оказываемые посетителям за столиками (а также за стойками или в отдельных кабинетах), в сопровождении развлекательных программ или без них и т.д.В практике гостиничного управления используется понятие гостиничный продукт позволяющий подчеркнуть комплексный характер гостиничного предложения. Схематически гостиничный продукт можно представит в виде следующей схемы.

3. Методические рекомендации по самостоятельному выполнению практических заданий

Выполнение практических домашних заданий обеспечивает закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения и в процессе самостоятельной работы студента с литературой.

Тема 1.

Устный опрос.

тема 1.1.1. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.

Вопросы: 1. Типы и основные виды услуг.

2. Характеристика и особенности услуг.

3. Особенности процесса обслуживания.

4. Понятие «туризм» и его разновидности.

тема 1.1.2 Классификация средств размещения.

Вопросы: 1. Средства размещения и их классификация.

2. Характеристика коллективных средств размещения.

тема 1.2.1. Типология гостиниц.

Вопросы: 1. Типы гостиниц.

2. Характеристика отель-люкса и апарт-отеля.

3. Характеристика гостиниц среднего и экономического класса.

4. Характеристика отелей на воде.

Темы рефератов, презентаций.

1. Гостиничное хозяйство, как сектор сферы услуг .

2. Понятие «услуга», виды услуг.

3. Гостиничные услуги, их структура.

4. Стандартизация услуг.

5. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства.

Тема 2.

Темы рефератов, презентаций.

1. Классификация средств размещения..

2. Типология гостиниц.

3. Классификация гостиниц по уровню комфорта.

4. Системы классификаций гостиниц.

5. Национальные системы классификаций .

6. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).

- 7.Классификация гостиничных номеров.
- 8.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

Тема 3.

Темы рефератов, презентаций:

- 1.Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса в РФ.
- 2.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
- 3.Международные гостиничные правила..
4. Международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия.
- 5.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах
- 6.Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

Тема 4.

Темы рефератов, презентаций

- 1.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 2.Основные отделы и службы гостиницы..
- 3.Основные службы гостиницы и их функционирование.
- 4.Взаимосвязи служб в гостинице.
- 5.Функции и технология деятельности служба бронирования.
- 6.Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
- 7.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
- 8.Служба эксплуатации номерного фонда.
- 9.Служба питания.

Тема 5.

Темы индивидуальных или групповых заданий.

- 1.Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
- 2.Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
- 3.Международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах
- 4.Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен.на территории РФ.

Тема 6.

Темы индивидуальных или групповых заданий.

1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
2. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
3. Гостиничная и ресторанная индустрия России.
4. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
5. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы

Тема 7.

Темы рефератов, презентаций:

1. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России.
2. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ. (по выбору студента).
3. Рынок гостиничных услуг в Москве.
4. Рынок гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
5. Факторы развития индустрии гостеприимства

Тема 8.

Темы рефератов, презентаций:

1. Особенности занятости в индустрии гостеприимства.
2. Профессиональная компетентность в индустрии туризма и гостеприимства.
3. Корпоративная культура, уровни обслуживания в гостиницах,
4. Операционный процесс обслуживания клиентов.
5. Связь качества услуги и удовлетворенности гостя.
6. Жалобы гостей и методы их урегулирования.
7. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

Тема 9.

Темы рефератов, презентаций:

1. Дополнительные платные услуги.
2. Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг.
3. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах.
4. Сервис бюро, его назначение, функции.
6. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах,
7. Парикмахерская, салоны красоты, графики работы, порядок обслуживания,
6. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, гимнастический зал, массаж, финская и турецкая бани)..
7. Прачечная, химчистка.
8. Анимационные услуги
9. Экскурсионные услуги.

4. Список рекомендуемой литературы

а). Основная:

1. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2014. – [Электронный ресурс](#). – 192 с. – 2,3 Кб
2. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева ; Е.А. Высотина. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
3. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – [Электронный ресурс](#). – 265 с.
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2013. – [Электронный учебник](#), 176 с. – 1,9 Кб.

б). Дополнительная :

1. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – [Электронный учебник](#) – 1.1 – mgb.
4. Улкер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер. – 4-е изд. – М.: Юнити-Дана, 2013. – 735 с.
5. Управление гостиничным предприятием: учебник / Викуленко Р.Я. – М.: Руконт, 2014. – [Электронный учебник](#), 342 с. – 3,56 mgb.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;- Электронная газета Российского союза туриндустрии <http://www.ratanews.ru>
2. -Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>
3. - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания <http://www.NoReCa.ru>

4. Гостиничный рынок Москвы: обзор рынка (на CD) / Отдел координации деятельности предприятий гостиничного хозяйства города Москвы Управления делами Мэра и Правительства Москвы. – 2007–10 гг.;
5. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
6. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
7. UNWTONES;
8. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
9. ЭБС «КнигаФонд», «Гарант», «Консультант».
10. Электронные бизнес-энциклопедии «Управление отелем», «Стандарты и качество отеля»
 - 1 1. Поисковые системы: «Консультант+», «Гарант».
 - 1 2. Мастер-Tur : система он-лайн бронирования туров
 - 1 3. Amadeus : система он-лайн бронирования

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины Методический кабинет со специализированной литературой

Цифровая видеокамера

Фотоаппарат

Оргтехника:

- видеопроектор

- диктофон

- ноутбук

- принтер

5. Перечень ключевых слов

Средство размещения, гостиница, отель, индустрия гостеприимства, классификация гостиниц, номер, социально-культурные услуги, материальные услуги, услуги размещения, услуги по предоставлению питания, дополнительные услуги, категория гостиниц и других средств размещения, гостиничный продукт, стандарты обслуживания

6. Глоссарий

Апарт-отель – отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей, рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым инвентарем.

База туристская – туристский комплекс, расположенный на маршруте с активными способами передвижения, в состав которого входят помещения для активного отдыха туристов.

Бар – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски.

Ботель – небольшая гостиница на воде, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно.

Бунгало – небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов; широко распространено в международных молодежных туристских центрах.

Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation) – это резервирование со специальным регистрируемым подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение заказанного им номера и в необходимое ему время.

Гостиница конгрессная – гостиница, специализирующаяся на приеме и

обслуживании гостей конгрессов, выставок, форумов.

Гостиница курортная – гостиница, специализирующаяся на приеме и обслуживании туристов, прибывших в данное место в целях отдыха и рекреации, ее концепция включает предоставление помещений и дополнительных удобств для обслуживания индивидуальных посетителей, семей и групповых туристов, прибывающих на отдых в воскресные дни и на каникулы.

Гостиница курортная городская – городской отель, имеющий специальную материальную базу для рекреации гостей: рекреационные центры со спортивными тренажерами, бассейнами, а также прямые связи с теннисными и плавательными спортивными клубами.

Деревня экологическая – социально организованная территория, обеспечивающая отдых в естественной среде с использованием традиционных для России средств размещения (изба) и питания.

Дополнительные гостиничные продукты – это продукты, придающие основному продукту дополнительную выгоду и помогающие отличить данный продукт от продуктов конкурирующих компаний.

Кафе – предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов в сочетании с отдыхом и развлечениями.

Кемпинг – лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда – недалеко от мотеля.

Классификация гостиниц – система оценки гостиничных организаций по качеству предоставляемых услуг.

Кондоминиумы – гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим.

Концепция безопасности – официально принятая система взглядов на цели, задачи, основные принципы и направления в области обеспечения безопасности устойчивого развития любого предприятия, жизни и здоровья персонала и гостей, их прав и свобод в условиях возможных внешних и внутренних опасностей и угроз.

Коэффициент загрузки гостиницы – соотношение общего числа мест, номеров, находящихся в эксплуатации, и количества мест, номеров, проданных клиентам, в данной гостинице в течение определенного временного интервала.

Метод обслуживания «А парт» (a part) – метод обслуживания, при котором гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени.

Метод обслуживания «Табльдот» (table d'hote) – метод обслуживания, при котором все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню; обслуживание начинается тогда, когда все гости соберутся за столом.

Метод обслуживания «А ля карт» (a la carte) – метод обслуживания, при котором все гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится, заказ передается на кухню, и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков.

Мотель – гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги; придорожный отель, в котором кроме комфортабельных номеров,

автотуристам предоставляются места для стоянки автомашин с соответствующим обслуживанием.

Негарантированное бронирование (Non Guaranteed reservation) – тип бронирования не гарантирует, что гость получит номер, а гостиница, в случае неявки гостя, оплату за забронированный номер.

Неприсоединенная система бронирования – система бронирования, которая соединяет независимые гостиницы, не принадлежащие какой-либо гостиничной цепи.

Номер категории «Апартамент» – номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование.

Номер категории «Люкс» – номер площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Номер категории «Студия» – однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек, с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

Номер категории «Сюит» – номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом.

Основная услуга гостиничного бизнеса – предоставление номеров для временного проживания людей.

Отель – традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта.

Пансион – предприятие размещения отличается небольшим количеством комнат и обычно рассчитано на проживание до 10-20 человек; чаще всего он принадлежит одной семье, которая обслуживает постояльцев. В стоимость проживания включается только домашний завтрак.

Подтверждение бронирования – это резервирование, подтвержденное специальным уведомлением, высылаемым отелем клиенту.

Полупансион – комплексное обслуживание, которое включает размещение в гостинице или подобных средствах размещения и ежедневное двухразовое питание (завтрак и обед или завтрак и ужин).

Присоединенная сеть бронирования – информационный выход в Глобальную Сеть Бронирования (GDS), который упрощает доступ мировых туристических агентств к системе бронирования.

Ресторан – предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления.

Ротель – передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет.

Сверхбронирование, или перерезервирование – это маркетинговая

политика гостиницы, когда бронирование мест в гостинице производится сверх имеющихся в наличии.

Сопутствующие гостиничные продукты – являются услуги или товары, необходимые потребителю для того, чтобы использовать основной продукт. В высококлассных гостиницах это: телефоны в номерах, рестораны, бары, услуги прачечной и химчистки, услуги парикмахерской, услуги по предоставлению транспорта, туалетные (косметические) принадлежности и т. д.

Средства размещения – помещения, имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Трансфер – услуга по перевозке туриста от места его пребывания в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также по любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.

Флотель – плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно, туристам предоставляется большой набор услуг активного отдыха: бассейны, тренажерный зал, видеотеки, водные лыжи, оснащение для подводного плавания и т. п.

Цикл обслуживания клиента – период его обслуживания с момента предварительного заказа им места или номера в гостинице до его отъезда из гостиницы.

7. Вопросы для подготовки к экзамену

1 Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.

2.Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.

3.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ

4.Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в Москве и Московской области.

5.Стратегии в индустрии гостеприимства

6.Этапы становления и развития средств размещения.

7.Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.

8.Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.

9.Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта..

10.Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта..

11.Технологии создания гостиничного продукта

12.Технологические аспекты процесса турпланирования. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.

13.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

14.Функционально-организационная структура гостиницы.

15.Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.

16..Профиль работы гостиниц и других средств размещения.

14.Классификации номерного фонда., соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.

16..«Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

17.Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.

18. Четырѐ этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.

19.Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».

20.Аннуляция бронирования.

21.Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.

22.Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.

23.Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».

- 24.Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
- 25.Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
- 26.Организационная структура и классификация предприятий общественного питания..
- 27.Формирование сбытовой стратегии .Каналы сбыта гостиничного продукта.
- 28.Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства .
- 30.Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса .
- 31.Виды классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций.
- 32.Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
- 33.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров Европейский стандарт классификации номеров.
- 34.Классификации номеров в гостиницах РФ.
35. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
- 36.Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице**
- 37.Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
38. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия .Технологии обслуживания гостей.
- 39.Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,**
- 40. Автоматизация гостиничной деятельности.**

Критерии оценки:

ЗКЗАМЕН Оценки **"отлично"** заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка **"отлично"** выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки **"хорошо"** заслуживает студент обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в

программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки **"удовлетворительно"** заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **"неудовлетворительно"** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЕ СТУДЕНТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Этика взаимоотношений в индустрии гостеприимства»

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель:

Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук, доцент
кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,

доцент кафедры методики комплексных форм

физической культуры РГУФКСМиТ Максаковская Наталья Сергеевна

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В соответствии с действующим Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования учебные занятия проводятся в форме «контактной работы обучающихся с преподавателем и в форме самостоятельной работы обучающихся». Контактная работа обучающихся с преподавателем может быть как аудиторной, так и внеаудиторной и включает занятия лекционного типа, занятия семинарского типа, а также групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, промежуточную аттестацию обучающихся. Основными формами контактной работы студентов с преподавателем являются

лекционные занятия и занятия семинарского типа. При организации этих занятий предусматривается применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества, включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализ ситуаций и имитационных моделей и другие формы.

2.ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1. Методические указания для обучающихся по работе во время лекции

Основными способами изучения курса **«Этика взаимоотношений в индустрии гостеприимства»** являются работа обучающихся в процессе лекций, семинарских занятий и самостоятельной работы во внеучебное время. Как показывает опыт, наибольший эффект достигается в том случае, если студент не просто присутствует на занятиях и слушает преподавателя, а фиксирует в письменном виде основные положения рассматриваемых тем и проблем. Для этого абсолютно необходимо обзавестись рабочей тетрадью по данному курсу, где записывать всю информацию преподносимую преподавателем по данной дисциплине.

В рабочей тетради студент делает записи в форме конспекта, в котором делается краткая схематическая запись основного изучаемого вопроса.

Следует иметь в виду, что целью конспектирования является не переписывание материала из литературных источников, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Поэтому хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Составление конспекта требует вдумчивости, достаточно больших затрат времени и усилий. Конспектирование способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала, помогает вырабатывать навыки правильного изложения в письменной форме важнейших теоретических и практических вопросов, умение четко их формулировать, ясно излагать своими словами.

Конспект может включать тезисы, краткие записи не только тех или иных положений и выводов, но и доказательств, фактического материала, а также выписки, дословные цитаты, различные примеры, цифровой материал, таблицы, схемы, взятые из конспектируемого источника.

В конспекте надо выделять отдельные места текста в зависимости от их значимости (подчеркивания цветными маркерами, замечания на полях).

2.2. Методические указания для обучающихся по подготовке к семинару и работе во время семинара

Подготовка к семинару:

Подготовка к занятию начинается после прослушивания лекции и получения плана семинара.

Преподаватель на консультации разъясняет, какая литература в наибольшей степени по своему содержанию отвечает на тот или иной вопрос и на что следует обратить особое внимание в какой форме представить материал.

Обучающийся внимательно изучает план семинара, характер поставленных в нем вопросов и список рекомендуемой литературы. Исходной информацией для подготовки к семинару является лекционный материал, общая и специальная литература, периодические и специальные издания, публикуемый практический опыт, Федеральные Законы, Национальные стандарты, нормативная документация, нормативно-правовые и отраслевые документы, действующие общественные документы в области сертификации услуг, санитарно-эпидемиологические правила и нормы.

В процессе этой работы обучающийся может обратиться за помощью к преподавателям.

Преподаватель на коллективной или индивидуальной консультации разъясняет: какие литературные источники в наибольшей степени отвечают содержанию того или иного вопроса и на что следует обратить особое внимание; какие появились новые работы; как следует работать с литературой и, особенно, с переводными источниками. Целесообразно обучающимся посоветоваться с преподавателем и о том, где взять исходный материал, в какой форме его представить.

Осуществив всю необходимую подготовку, обучающемуся следует приступить к изучению сущности и содержания вопросов плана семинара. Для этого

необходимо изучить конспект лекций по данной теме, ознакомившись предварительно со всем списком рекомендуемой литературы.

Успешная подготовка к занятию и усвоение материала во многом зависит от умения работать с информационными источниками.

В результате подготовки к семинару обучающийся должен быть готов выступить по любому вопросу.

Работа на семинаре:

На семинаре проявляется уровень теоретической подготовки обучающихся, их способность самостоятельно мыслить, излагать материал, отвечать на вопросы.

Творческая активность обучающихся, их желание выступить на занятии во многом зависит от формы семинара.

В практике семинара распространены в основном две формы: доклад с презентацией и развернутое обсуждение по теме доклада с предварительной подготовкой.

Развернутое обсуждение доклада по теме семинара проходит в виде выступления обучающихся по каждому из вопросов.

Обучающиеся выступающие с сообщением, готовят развернутый доклад по тому или иному вопросу с привлечением более широкого дополнительного материала, чем обязательный минимум. Доклад может быть оформлен в виде реферата и заранее представлен преподавателю.

Подготовка доклада с презентацией прививает обучающимся навыки самостоятельной работы с литературой и данными электронных библиотек, тренирует умение систематизировать материал и излагать его в письменной форме, делать выводы и заключение. В докладе следует представлять план и список использованных источников.

2.3. Работа с литературными источниками

Работу с литературными источниками рекомендуется осуществлять по всем темам курса. При подборе литературных источников следует обращаться к алфавитным и предметным каталогам библиотек, специальным библиографическим справочникам, тематическим сборникам литературы, указателям журнальных

статей, подборкам газет, использовать ссылки на опубликованные работы, имеющиеся в монографиях, брошюрах, статьях. Желательно обращаться к изданиям последних лет, так как в них наиболее полно освещена теория и практика исследуемой темы.

Работу над литературными источниками следует начинать с изучения правовых актов и нормативных документов, учебников, учебных пособий, монографий, справочников. Затем изучаются статьи в журналах и газетах, материалы статистических сборников и бюллетеней.

Поиск необходимой литературы происходит при изучении или просмотре следующих изданий:

- сборники тезисов или научных докладов, трудов;
- коллективные или персональные монографии;
- профессиональные журналы, газеты;
- информационные обзоры;
- профессиональные журналы (последние номера года содержат перечень опубликованных материалов);
- справочные издания издательств;
- нормативно – правовые документы.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Необходимо добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные обучающимися, для консультации с преподавателем.

2.4.Рекомендации по работе с источниками сети Интернет.

В качестве источников информации необходимо использование Web-ресурсов сети Интернет. При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Содержание разделов дисциплины

Содержание дисциплины

Структура и содержание дисциплины **Б1.В.ДВ.3.1. Этика взаимоотношений в индустрии гостеприимства** - Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Табл. 1

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание
Раздел 1. «Этическая культура и профессиональная этика»		
1.	Тема 1: Общие понятия об этике и этических нормах	Общие сведения о целях и задачах дисциплины. Основные понятия и принципы этикета, морали, исторические аспекты формирования и развития этических норм. Виды этикета, профессиональный

	Тема 2: Правовые аспекты в профессиональной этике	этикет. Национальные особенности в профессиональном этикете. Положения трудового законодательства в вопросах деловой культуры организации. Законодательные аспекты защиты персональных данных сотрудников. Гражданско-правовое регулирование сферы услуг и работа персонала в контактной зоне с потребителями. Национальные стандарты предоставления услуг общественного питания и требования к профессиональной культуре персонала
Раздел 2. Корпоративная культура предприятия общественного питания		
2.	Тема1: Кадровый состав предприятий индустрии питания и морально-психологический климат в коллективе Тема 2: Этика профессиональной деятельности в контактной зоне с потребителем	Категории рабочих и служащих производства, иерархия в структуре управления, формальная и неформальная структура коллектива. Принципы подбора и расстановки персонала как элемент деловой культуры организации. Роль производственных собраний в регулировании морально-психологического климата коллектива, поиск компромисса. Этика персонала руководящего звена. Персональные данные как этическая категория. Тренинги. Особенности деловой культуры в сфере общественного питания. Деловые коммуникации. Элементы сервиса как элементы культуры предприятия. Требования к сервису в различных типах предприятий питания и квалификационные характеристики обслуживающего персонала. Особенности обслуживания деловых приемов. Этика коммуникаций с зарубежными гостями. Деловые подарки и сувениры.

Примерная тематика рефератов

1. История возникновения этикета
2. Национальный этикет
3. Традиции и обычаи организации национальных праздников в деятельности предприятий питания
4. Религиозные празднования в деятельности предприятий питания. Профессиональная этика.
5. Составление программ тренингов персонала по повышению деловой культуры
6. Традиции и обычаи в культуре народов России
7. Закон о защите прав потребителей и качество обслуживания на предприятиях питания
8. Трудовой кодекс РФ, трудовая и исполнительская дисциплина в организации
9. Уровень сервиса и деловая культура предприятий питания
10. Квалификация персонала как элемент деловой культуры предприятия
11. Персональные данные сотрудников организации и их защита
12. Этикет руководителя организации
13. Корпоративные мероприятия и психологический климат в коллективе
14. Конфликтные ситуации и способы их решения
15. Человеческий фактор в профессиональной деятельности предприятий питания
16. PR-технологии и этикет в индустрии питания
17. Организация дипломатических приемов
18. Правила поведения обслуживающего персонала при проведении деловых приемов
19. Организация приемов «коктейль», «бокал шампанского», банкет - фуршет, банкет-чай
20. Деловые подарки и сувениры
21. Деловой имидж руководителя организации

План практических занятий и самостоятельной работы студента

Раздел I. «Этическая культура и профессиональная этика»»

Тема 1. Общие понятия об этике и этических нормах

Литература: Б-1,2; О-2; Н1-9, Д-1

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятие этикета, его принципов.
2. Каковы исторические аспекты возникновения этикета?
3. В чем отличие понятий норм морали и норм этикета?
4. Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы деловой культуры?
5. Каковы особенности делового этикета?
6. Назовите составляющие профессиональной этики.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить тексты учебно-методической литературы, подготовить ответы на вопросы самопроверки.
2. Подготовьте решение кейс-задачи
3. Подготовьте доклад/компьютерную презентацию на выбранную тему

Темы кейс-задач

Обоснуйте, почему в общественном питании большое значение имеют вопросы профессиональной этики

Обоснуйте требования корпоративных стандартов к знанию иностранного языка и национальных традиций у обслуживающего персонала

Темы докладов/компьютерных презентаций

История возникновения этикета

Национальный этикет

Традиции и обычаи организации национальных праздников в деятельности предприятий питания

Религиозные празднования в деятельности предприятий питания.
Профессиональная этика.

Составление программ тренингов персонала по повышению деловой культуры

Традиции и обычаи в культуре народов России

Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике

Литература: Б-1,2; О-2; Н1-9, Д-1

Вопросы для самопроверки:

1. Каким образом положения ТК РФ регулируют формирование деловой культуры у работников предприятий индустрии питания?
2. Каковы требования стандартов в общественном питании к деловой культуре обслуживающего персонала?
3. Каким образом сохраняются персональные данные сотрудников и какова ответственность за разглашение персональных данных?
4. Назовите положения из Закона РФ О защите прав потребителей, которые следует прорабатывать с обслуживающим персоналом предприятия питания.
5. Перечислите санитарные требования для предприятий питания, нарушения которых могут свидетельствовать о низком уровне профессиональной этики.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить тексты учебно-методической литературы, подготовить ответы на вопросы самопроверки.
2. Подготовить эссе на предложенные темы
3. Подготовить доклад/презентацию (творческий рейтинг)

Темы эссе

Перечень правовых требований к профессиональной этике обслуживающего персонала

Перечень санитарные требования для предприятий питания, нарушения которых могут свидетельствовать о низком уровне профессиональной этики

Темы докладов/презентаций (творческий рейтинг)

Закон о защите прав потребителей и качество обслуживания на предприятиях питания

Трудовой кодекс РФ, трудовая и исполнительская дисциплина в организации

Уровень сервиса и деловая культура предприятий питания

Квалификация персонала как элемент деловой культуры предприятия

Раздел II. Корпоративная культура предприятия общественного питания

Тема 1. Кадровый состав предприятий индустрии питания и морально-психологический климат в коллективе

Литература: Б-1; О-1, О-3, Н-1-9; Д-1-3

Вопросы для самопроверки:

1. Какие типы предприятий питания имеют обслуживающий персонал, а какие не его имеют?
2. Какие категории работников относятся к обслуживающему персоналу?
3. Каковы требования к деловой культуре персонала для предприятий индустрии питания. имеющих классы?
4. Какова иерархия управления персоналом на предприятиях питания и каким образом должна выстраиваться профессиональная этика отношений между руководящим и управляемым звеном?
5. Влияет ли психологическое состояние человека на выполнение его профессиональных обязанностей?
6. Как достигается компромисс в конфликтной ситуации между сотрудниками?
7. Какова роль производственных собраний в достижении благоприятного морально-психологического климата в коллективе?
8. В чем состоит профессиональная этика рекрутмента?

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить тексты учебно-методической литературы, подготовить ответы на вопросы самопроверки.
2. Подготовить решение кейс-задачи
3. Подготовить доклад/презентацию (творческий рейтинг)

Темы кейс-задач

Составьте ситуационную задачу по возникновению межличностного конфликта сотрудников подразделения производства и предложите решение

Составьте ситуационную задачу по возникновению межличностного конфликта обслуживающего персонала с посетителем и предложите решение

Темы докладов /презентаций

Персональные данные сотрудников организации и их защита

Этикет руководителя организации

Корпоративные мероприятия и психологический климат в коллективе

Конфликтные ситуации и способы их решения

Человеческий фактор в профессиональной деятельности предприятий питания

Тема 2. Этика профессиональной деятельности в контактной зоне с потребителем

Литература: Б-1; О-1, О-3, Н-1-9; Д-1-3

Вопросы для самопроверки

1. Что понимается под психологической культурой обслуживания?
2. Каковы имиджевые требования к персоналу ресторана?

3. Каковы этические принципы деловой речи?
4. Какие вы знаете виды информационных технологий, используемых в деловых коммуникациях?
5. Какие виды современной оргтехники применяются в деловых контактах?
6. Назовите виды деловой переписки.
7. Перечислите наиболее значимые поведенческие аспекты в профессиональной деятельности персонала, работающего в контактной зоне с потребителем.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить материалы учебной литературы и лекций по теме;
2. Подготовить ответы на вопросы самопроверки.
3. Подготовить эссе
4. Подготовит решение кейс-задачи

Темы эссе

Составить перечень этических принципов трудовой дисциплины

Инновации в деловой культуре предприятий питания

Тема кейс-задачи

1. Для создания совместного предприятия питания на переговорный процесс прибыла делегация из КНР. Подберите сувениры для гостей, примите решение, в какое время нахождения делегации их дарить.
2. Перечислите традиции и обычаи, которые вы будете придерживаться при встрече делегации из КНР.
2. Оформите приглашения на встречу

Темы докладов/презентаций

PR-технологии и этикет в индустрии питания

Организация дипломатических приемов

Правила поведения обслуживающего персонала при проведении деловых приемов

Организация приемов «коктейль», «бокал шампанского», банкет - фуршет, банкет-чай

Деловые подарки и сувениры

Деловой имидж руководителя организации

Примеры тестов для контроля знаний

1. *Этикет - это:*

- а) наука о красоте;
- б) наука о традициях;
- в) совокупность правил поведения, принятых в обществе
- г) наука о морали Ответ: в)

2. *Эстетика - это:*

- а) наука о красоте;
- б) наука о манерах;
- в) совокупность правил формирования стиля; Ответ: а)

3. *Нормы делового этикета формируются на принципах принятых:*

- а) Конституции стран
- б) на Венском международном конгрессе
- в) на Ассамблее ООН Ответ: б)

4. *Имидж персоны – это:*

- а) образ человека, сформированный внешним видом
- б) образ человека, сформированный успешным воздействием на сознание людей комплексом черт поведения, внешнего вида, компетентности, доверия
- в) образ человека, сформированный стилем работы Ответ: б)

5. На бизнес-встречи не рекомендуют надевать костюм

- а) английского типа
- б) американского типа
- в) европейского типа Ответ: б)

6. Цель дарения сувениров на деловой встрече:

- а) напомнить о проведенной встрече, событии
- б) в связи с предстоящим праздником
- в) продемонстрировать доброжелательность и радушие Ответ: а)

7. В качестве подарков на бизнес-встрече допустимо вручать:

- а) записные книжки, календари, ежедневники, авторучки, картины, изделия народных промыслов
- б) конфеты, кофе, чай в сувенирной упаковке, часы настольные, национальный календарь
- в) спиртные фирменные напитки, национальные сувениры, книги с репродукциями, цветы Ответ: а)

8. На банкетном мероприятии не рекомендуется затрагивать темы бесед:

- а) о здоровье присутствующих, искусстве, спорте
- б) о погоде, банкетном столе, о мероприятиях программы бизнес-встречи
- в) об отношении к проводимому мероприятию, о национальных традициях радушие Ответ: а)

9. *Наименее почетными местами за торжественным столом являются:*

- а) расположенные в конце стола, спиной к входной двери
 - б) расположенные в конце стола, лицом к двери
 - в) с торца стола
- Ответ: а)

10. *Для вечернего делового приема принято организовывать (с 17-00):*

- а) банкет-чай, фуршет
 - б) журфикс,
 - в) коктейль
- Ответ: а)

Оформление теста

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«Российский государственный университет физической культуры, спорта,
молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)»

Кафедра Туризм и гостиничное дело

Тест для зачета по дисциплине

«Этика взаимоотношений в гостиничной индустрии»

Направление 43.03.03. «Гостиничное дело»

Профиль «Гостиничная деятельность»

Вопрос 1: Тренинги производственного персонала проводятся:

1. с целью повышения культуры обслуживания и повышения квалификации
2. в качестве дисциплинарного взыскания
3. с целью аттестации

Ответ 1

Вопрос 2: Нормы делового этикета формируются на принципах принятых:

1. Конституции стран
2. на Венском международном конгрессе
3. на Ассамблее ООН

Ответ: 2

Вопрос 3: Причина конфликта в контактной зоне с потребителем, связанная с недостаточным ассортиментом блюд, низким качеством блюд, неудобным режимом работы является:

1. личностной
2. производственной
3. психологической

Ответ: 2

Вопрос 4: Законодательные квалификационные требования к официанту 5 разряда в ресторане класса «люкс» и в кафе, с обслуживанием официантами являются:

1. одинаковыми
2. разными

Вопрос 5: Выберите этические аспекты рекламной компании предприятия питания:

1. содержание и объем, влияние на поведение потребителей, навязчивость

2. приоритет экономической выгоды, усиление продвижения «неходового» товара
 3. реклама с отсутствием аргументации, информация заведомо ложных сведений о товаре
- Ответ: 2

Вопрос 6: Допустимо ли обслуживающему персоналу обедать в зале предприятия за свободными столиками вдали от посетителей:

1. Да
 2. Нет
- Ответ: 2

Вопрос 7: Счет с заказом должен предоставляться потребителю:

1. Сразу после его приема;
 2. После завершения обслуживания
- Ответ 1

Вопрос 8: Сразу после приема заказа обслуживающий потребителя сотрудник должен:

1. повторить вслух заказ;
 2. пробить чек-заказ и отдать посетителю
- Ответ 1

Вопрос 9: В предприятие быстрого питания в качестве обслуживающего персонала принимают лиц, имеющих квалификацию

1. Повара-раздатчика
 2. Продавца-кассира
- Ответ 2

Вопрос 10: Увольнению подлежит сотрудник предприятия питания, который нарушил трудовую и производственную дисциплину не менее:

1. Трех раз
 2. Двух раз
 3. Один раз
- Ответ 2

Тематика курсовых работ не предусмотрена учебным планом.

Вопросы к зачету

Раздел 1. «Этическая культура и профессиональная этика»

Общие сведения о целях и задачах дисциплины.

Основные понятия и принципы этикета, морали, исторические аспекты формирования и развития этических норм.

Каковы исторические аспекты возникновения этикета?

В чем отличие понятий норм морали и норм этикета?

Как связаны между собой традиции, обычаи, привычки, правовые нормы и нормы деловой культуры?

Виды этикета, профессиональный этикет.

Национальные особенности в профессиональном этикете.

Положения трудового законодательства в вопросах деловой культуры организации. Законодательные аспекты защиты персональных данных сотрудников.

Гражданско-правовое регулирование сферы услуг и работа персонала в контактной зоне с потребителями.

Национальные стандарты предоставления услуг общественного питания и требования к профессиональной культуре персонала

Раздел 2. Корпоративная культура предприятия общественного питания

Категории рабочих и служащих производства, иерархия в структуре управления.

Формальная и неформальная структура коллектива.

Принципы подбора и расстановки персонала как элемент деловой культуры организации.

Роль производственных собраний в регулировании морально-психологического климата коллектива, поиск компромисса.

Этика персонала руководящего звена.

Персональные данные как этическая категория.

Тренинги их роль в улучшении деловой культуры организации

Особенности деловой культуры в сфере общественного питания.

Деловые коммуникации.

Элементы сервиса как элементы культуры предприятия.

Требования к сервису в различных типах предприятий питания и квалификационные характеристики обслуживающего персонала.

Особенности обслуживания деловых приемов.

Этика коммуникаций с зарубежными гостями.

Деловые подарки и сувениры.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Этика взаимоотношений в индустрии гостеприимства»:

Рекомендуемая литература

Основная литература:

8. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
<https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>](https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869)
9. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
10. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>](https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287)
11. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>](https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180)
12. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
13. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
14. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. [101100](#) : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

8. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии

- (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
9. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
 10. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
 11. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
 12. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
 13. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
 14. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

Нормативно-правовые документы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1(ред. от 05.05.2014)"О защите прав потребителей"

(с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014)

2. Закон РФ от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями)

3.ГОСТ Р 50647 - 2010 Услуги общественного питания. Термины и определения. [Текст] – Введ. 2010–11–30. – М.: Стандартинформ, 2010. – 16 с.

4.ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. [Текст] – Введ. 2007–12–27. – М.: Стандартинформ, 2007. – 15 с.

5.ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к формам и методам обслуживания. [Текст] – Введ. 2010–11–30. – М.: Стандартинформ, 2010. – 12 с.

-химическим испытаниям. [Текст] – Введ. 2011–12–08 – М.: Стандартинформ, 2011. – 15 с.

6. ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества
7. Правила оказания услуг общественного питания (в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 21.05.2001 № 389, от 10.05.2007 № 276).
8. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
9. СП 2.3.2.-1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.
10. ГОСТ Р 50935-2007 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля):

1. Информационные ресурсы по качеству услуг www.rospotrebnadzor.ru;
2. Практика принятия арбитражных решений по спорам хозяйствующих субъектов в вопросах нарушения прав потребителей сферы услуг <http://www.arbitr.ru>
3. ГОСТы в сфере общественного питания <http://www.gostexpert.ru/gost>
4. Деловая практика предприятий питания, периодические издания, тренинги: <http://www.restoved.ru/>; <http://www.horeca.ru>.

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Экзамен ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Зачет ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.14 Оборудование предприятий общественного питания

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук, доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры, зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,

доцент кафедры методики комплексных форм

физической культуры РГУФКСМиТ

Максаковская Наталья Сергеевна

Целью курса Б1.В.ОД.14 «Оборудование предприятий общественного питания» является приобретение теоретических знаний и практических навыков по оборудованию предприятий питания в гостиничном комплексе

Статья VI. Задачи дисциплины:

- **научить студента теоретическим и практическим навыкам эксплуатации современного технологического оборудования**
- изучение современных аппаратов пищевых производств и общественного питания;
- изучение путей рационализации процессов;
- выбор оптимальных конструкций аппаратов;
- освещение основных технических проблем, научных достижений и современных тенденций использования новых физических методов обработки пищевых продуктов в тесной взаимосвязи с вопросами технологии.

- изучение на базе фундаментальных законов физики и химии общих процессов, протекающих в пищевых производствах и общественном питании;

Содержание дисциплины

Структура и содержание дисциплины «Оборудование предприятий общественного питания» -
Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

Табл. 1

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Универсальные кухонные машины, моечное и очистительное оборудование	8	2	6	10		
2	Тема 2. Измельчительное оборудование, режущее оборудование. Месильно-перемешивающее оборудование.качеством		2	6	10		
3	Тема 3. Общие сведения о тепловых аппаратах. Источники тепловой энергии и теплоносители		4	6	10		
4	Тема 4. Варочное оборудование		4	6	8		
5	Тема 5. Универсальные тепловые аппараты		4	6	8		
6	Тема 6. Жарочно-пекарное оборудование.		2	6	8		

	Водогрейное оборудование						
7	Тема 7. Организация производства на предприятиях питания в гостиничном комплексе		4	6	8		
8	Тема 8. Технология приготовления пищи в гостиничном комплексе		2	6	8		
	Форма промежуточной аттестации		Зачет, 7 семестр				
Итого часов: 144			24	48	72	4	

Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Механическое оборудование.

N п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
1.1.	Универсальные кухонные машины, моечное и очистительное оборудование.	Понятие о технологической машине, универсальные кухонные машины общего и специального назначения, их комплектность. Обзор оборудования для мойки овощей и посудомоечных	ОПК-2 ПК-4 ПК-5	знать принцип действия оборудования и вопросы эксплуатации оборудования	Лекция, лабораторные занятия

		машин. Обзор конструкций отечественных и зарубежных очистительных машин. Правила эксплуатации картофелеочистительных машин.			

Литература:

Курс лекций, литературные источники:

[2] – стр. 26-44; стр. 67-167;

[4] – стр. 5-21;

[5] – стр. 5-23; стр. 34-95;

[10] – стр. 20-33; стр. 43-82;

Вопросы для самопроверки:

1. Структура универсальной кухонной машины.
2. Сменные исполнительные механизмы к УКМ.
3. УКМ общего назначения.
4. УКМ специального назначения.
5. Универсальные приводы к УКМ, кинематические схемы.
6. Устройство посудомоечных машин периодического и непрерывного действия.
7. Машины для мытья овощей.
8. Картофелеочистительные машины периодического действия, принцип работы.
9. Очистительные машины непрерывного действия, устройство рабочих органов.
10. Конструкция и эксплуатация приспособления для очистки рыбы.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Сортировочно-калибровочное оборудование

N п/п	Наименование раздела	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения	Образовательные технологии

	дисциплины		и	(знать, уметь, владеть)	
1.2.	Измельчительное оборудование, режущее оборудование. Месильно-перемешивающее оборудование.	Размолочные машины и механизмы отечественного производства, принципиальные схемы. Протирочные машины. Виды режущих инструментов. Обзор овощерезательных машин и механизмов. Классификация мясорубок, устройство, правила эксплуатации. Мясорыхлители и куттеры – принцип действия. Обзор машин для нарезки хлеба. Обзор оборудования для перемешивания продуктов. Обзор взбивальных машин.	ОПК-2 ПК-4 ПК-5	знать принцип действия, уметь правильно эксплуатировать оборудование, должен владеть ОК-14.	Лекция, лабораторное занятие.

Литература:

Курс лекций, литературные источники:

[1] – стр. 167-217; стр.351-408;

[2] – стр. 95-117; стр. 228-298;

[3] – стр. 45-64;

[4] – стр. 82-101; стр. 174-211.

Вопросы для самопроверки:

1. Классификация измельчительного оборудования.
2. Размолочные машины с конусными и дисковыми рабочими органами, устройство, принцип действия.
3. Роторные овощерезательные машины и механизмы. Устройство ножевого блока.
4. Дисковые овощерезательные машины и механизмы, кинематические схемы. Виды режущих инструментов.
5. Классификация мясорубок. Наборы режущих инструментов для основной и крупной рубки.
6. Мясорыхлители, устройство, правила эксплуатации.
7. Хлебoreзки, устройство, правила эксплуатации.
8. Формы рабочих органов месильно-перемешивающего оборудования.
9. Способы регулирования скорости движения рабочих органов в взбивальных машинах.
10. Достоинства и недостатки различных тестомесильных машин.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Раздел 2. Тепловое оборудование

N п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
2.1.	Общие сведения о тепловых аппаратах. Источники тепловой энергии и теплоносители.	Роль теплового оборудования в процессе приготовления пищи. Оборудование несекционное, секционное,	ПК-5	Знать устройство источников тепловой энергии. уметь их	Лекция.

		секционнo-мoдульнoе. Виды энергoнoсителей. Устрoйствo и правила эксплуатации газoвых горелoк. Типы электронагревателeй и их устрoйствo. Хaрактеристика свoйств водянoгo парa.		правильнo эксплуатировать, применять прогрессивные методы эксплуатации.	

Литература:

Курс лекций, литературные источники:

[1] – стр. 40-43; стр. 80-97; стр. 159-218;

[10] – стр. 239-241; стр. 243-249; стр. 252-285.

Вопросы для самопроверки:

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Тепловые аппараты и их классификация.
2. Устройство электронагревателей открытого и закрытого типа.
3. Устройство и применение электронагревателей герметичного типа.
4. Классификация газовых горелок и их устройство.
5. Какие преимущества дает использование газообразного топлива для экономии топливно-энергетических ресурсов при эксплуатации теплового оборудования.
6. Особенности устройства греющих камер паровых аппаратов.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Принцип действия автоматики безопасности и регулирования режима работы тепловых аппаратов с газовым нагревом

N п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
2.2.	Варочное оборудование	Назначение, устройство, принцип действия, режимы работы электрических, газовых, паровых котлов. Влияние эксплуатационных факторов на эффективность работы пищеварочных котлов. Автоклавы, назначение, устройство, принцип действия.	ОПК-2 ПК-4 ПК-5	Знать устройство варочных аппаратов. Уметь правильно эксплуатировать и соблюдать правила техники безопасности.	Лекция, лабораторные занятия.

Литература:

Курс лекций, литературные источники:

[1] – стр. 236-322;

[7] – стр. 233-290; стр. 335-346;

[10] – стр. 289-323; стр. 361-362; стр. 373-375;

[11] – стр. 3-18.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем заключаются преимущества пищеварочного котла с косвенным обогревом в сравнении с котлом с непосредственным обогревом.
2. Назначение предохранительной арматуры электрических и газовых

- пищеварочных котлов.
3. Как осуществляется регулирование теплового режима в электрических и газовых пищеварочных котлах?
 4. Отличие пищеварочных котлов типа КЭ от котлов типа КПЭСМ.
 5. Назначение предохранительной арматуры паровых пищеварочных котлов.
 6. Каковы мероприятия по повышению КПД пищеварочных котлов.
 7. Отличие автоклава от пищеварочного котла.
 8. Принципиальное устройство пароварочных аппаратов.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Устройство и принцип действия кофеварок

N п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
2.3.	Универсальные тепловые аппараты	Устройство, конструктивные особенности, рабочие элементы плит, типы конфорок. Способы регулирования мощности конфорок плит. Конфорочные газовые плиты и плиты со сплошной жарочной поверхностью. Техно-экономические	ОПК-2 ПК-4 ПК-5	Знать устройство универсальных тепловых аппаратов. Уметь применять прогрессивные методы эксплуатации плит, проверят	Лекции, лабораторные занятия.

		показатели работы плит. Мероприятия по повышению КПД плит.		ь их техничес кое состояни е.	

Литература:

Курс лекций, литературные источники:

[1] – стр. 382-420;

[7] – стр. 16-60;

[10] – стр. 350-360.

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы основные направления в конструировании плит?
2. Как влияет на КПД плит состояние жарочной поверхности и дна наплитной посуды.
3. Как регулируется мощность конфорки.
4. Устройство газовых секционных плит.
5. Каковы основные характеристики конфорок?

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

Конструкции модульных плит 2-го поколения типа ПЭ.

N п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание	Формируем ые компетенци и	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
2.4.	Жарочно-пекарное оборудование. Водогрейное оборудование.	Устройство электрических и газовых сковород, регулирование тепловых режимов, правила	ОПК-2 ПК-4 ПК-5	Знать конструкции сковород, фритюрн	Лекция, лабораторные занятия.

		эксплуатации. Электрические, газовые фритюрницы и грили. Устройство правила эксплуатации. жарочные, пекарные и кондитерские шкафы, их конструктивные особенности. Устройство электрических кипятильников, принцип действия. Конструктивные особенности газовых кипятильников и водонагревателей.		иц, жарочных и пекарных шкафов, уметь применять прогрессивные методы эксплуатации жарочно-пекарного оборудования и кипятильников. Проверять их техническое состояние.	

Литература:

Курс лекций, литературные источники:

[1] – стр. 323-380; стр. 421-4544

[7] – стр. 61-169; стр. 175-206; стр. 315-335;

[10] – стр. 323-344; стр. 360-373;

[11] – стр. 3-18.

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы конструктивные особенности сковород с непосредственным обогревом СЭСМ-02 и СЭ-0,22?

2. Как устроена сковорода с косвенным обогревом?
3. Особенности плит для непосредственной жарки.
4. Как устроена газогорелочная камера в сковороден СКГ-0,3.
5. Какая автоматика установлена на фритюрнице ФЭ-20?
6. Каковы отличия жарочных от пекарных шкафов?
7. На чем основан принцип работы кипятильника?
8. Какие конструктивные особенности имеют кипятильники – водонагреватели?
9. За счет чего гарантируется перелив только кипяченой воды в сборник кипятка?
10. К чему приводит образование накипи на ТЭНах и в переливной трубе?
11. Чем обеспечивается поддержание постоянной температуры воды на выходе из водонагревателя?
12. Особенности газовых кипятильников и водонагревателей.

Перечень семинарских, практических занятий

№ п/п	№ раздела (модуля) и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудо-емкость (часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1.	1.1	Исследование, Изучение картофелеочистительной машины	6	Защита контр раб.	ПК-2 ПК-6
2.	1.2	Исследование, Изучение мясорубки	6	Защита контр раб	ПК-4 ПК-8 ПК-2
3.	1.2	Исследование, Изучение хлебoreзательной машины	6	Защита контр раб	ПК-4 ПК-8 ПК-2
4.	2.1	Исследование, Изучение электрических нагревателей	6	Защита контр раб	ПК-6
5.	2.1	Исследование, Изучение газовых нагревателей	6	Защита контр раб	ПК-6
6.	2.2	Исследование, Изучение пищеварочных котлов	6	Защита контр раб	ПК-4 ПК-6 ПК-2
7.	2.3	Испытание электрической плиты	2	Защита контр раб	ПК-4 ПК-6 ПК-2
8.	2.4	Испытание электрической сковороды	4	Защита контр раб	ПК-4 ПК-6 ПК-2
9.	5.2.4	Испытание электрической фритюрницы	4	Защита контр	ПК-4 ПК-6

				раб	ПК-2
	ИТОГО		48 час		

Примерная тематика курсовых проектов (работ)- учебным планом не предусмотрено

Вопросы к зачету:

1. Универсальные кухонные машины общего и специального назначения.
2. Универсальные приводы к универсальным кухонным машинам.
3. Картофелеочистительные машины периодического действия, принцип работы.
4. Конструкция и эксплуатация приспособления для очистки рыбы.
5. Машины для мытья овощей.
6. Посудомоечные машины. Параметры, влияющие на качество мытья посуды.
7. Виды режущих инструментов, их форма и характер движения.
8. Размолочные машины с конусными и дисковыми рабочими органами, устройство, принцип действия.
9. Устройство роторных овощерезательных машин.
10. Дисковые овощерезательные машины и механизмы. виды режущих инструментов.
11. Устройство мясорубок, наборы режущих инструментов для основной и крупной рубки.
12. Устройство и правила эксплуатации мясорыхлителей.
13. Устройство и правила эксплуатации хлеботорезок.
14. Взбивальные машины и механизмы. Параметры, влияющие на мощность электродвигателя.
15. Способы регулирования скорости движения рабочих органов в взбивальных машинах.
16. Как регулируют время очистки овощей в картофелеочистительной машине непрерывного действия..
17. Каково принципиальное устройство куттера.
18. Как регулируется толщина нарезки ломтиков хлеба.
19. Какие предохранительные приспособления есть у тестомесильных машин.
20. Каково принципиальное устройство котлетоформовочной машины.
21. Классификация тепловых аппаратов.
22. Устройство инжекционных горелок с частичным смешением газа с воздухом.
23. Что такое отрыв пламени, проскок пламени и как их ликвидировать.
24. Инфракрасные газовые горелки, их преимущества и недостатки.

25. Горючий газ – источник тепла в аппаратах предприятий общественного питания.
26. Физико-химические и эксплуатационные характеристики горючего газа.
27. Какие преимущества дает использование газообразного топлива для экономики топливно-энергетических ресурсов при эксплуатации теплового оборудования.
28. Какие преимущества имеет электрическая энергия перед другими энергоносителями.
29. Свойства влажного насыщенного пара, его преимущества по сравнению с жидкостями и газами.
30. Диффузионные горелки, их устройство, преимущества и недостатки. Основные характеристики работы газовых горелок.
31. Устройство электронагревателей открытого и закрытого типа.
32. Устройство и применение нагревателей герметичного типа.
33. Устройство электрических опрокидывающихся котлов, назначение предохранительной арматуры и автоматической защиты от «сухого хода»
34. Отличие пищеварочных котлов типа КЭ от котлов типа КПЭСМ.
35. Газовые пищеварочные котлы с косвенным обогревом неподвижные, устройство, назначение арматуры, принцип работы.
36. Автоматика безопасности электромагнитного типа.
37. Газовая автоматика безопасности типа АБ.
38. Система автоматического поддержания режима тихого кипения в пищеварочных котлах.
39. Электрические фритюрницы периодического действия, устройство, эксплуатационные требования.
40. Газовая фритюрница непрерывного действия, принцип работы, правила эксплуатации.
41. Каковы конструктивные особенности сковород СЭСМ– 0,2 и СЭ – 0,22.
42. Как устроена газогорелочная камера в сковороде СКГ–0,3.
43. Какая автоматика установлена на фритюрнице ФЭ–20.
44. Устройство электрических плит типа ПЭСМ и ПЭ.
45. Регулирование мощности электрических конфорок.
46. Тепловые и эксплуатационные характеристики плит, факторы, влияющие на КПД плит.
47. Схема устройства и правила эксплуатации газовых плит ПГУС2VF и ПГСМ–2Ш.
48. Каковы конструктивные отличия автоклавов.
49. Каковы отличия жарочных от пекарных шкафов?
50. На чем основан принцип работы кипятильника.
51. Электрические кипятильники, схема устройства, назначение автоматики.
52. К чему приводит образование накипи на ТЭНах и в переливной трубе.
53. Какие конструктивные особенности имеют кипятильники – водонагреватели.
54. Правила эксплуатации электрических кипятильников. Влияние эксплуатационных факторов на эффективность работы кипятильников.

- 55.Какова последовательность включения и выключения газовых горелок?
56.В чем заключается принцип модулирования оборудования.
57.Паровые пищеварочные котлы, назначение предохранительной арматуры и правила эксплуатации.

План практических и самостоятельных работ

Тема 1.Введение

Литература: 1(с.6), 2, 3, 4, 17,20

Вопросы для самопроверки:

- 1.Чем отличается операция от процесса ?
2. Понятие- «аппарат»
- 3.Организационно-технический принцип классификации процессов.
- 4.Понятия стационарного и нестационарного процессов
- 5.Классификация процессов по кинетическим закономерностям.
- 6.Принцип составления материальных и энергетических балансов.
- 7.Требования к аппаратам

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

- 1.История курса. Основоположники и создатели курса.

Тема 2. Гидромеханические процессы. Общие сведения.

Литература: 1 (с.64-67), 2.

Вопросы для самопроверки:

- 1.Виды гетерогенных систем.
- 2.Показатели, характеризующие дисперсные системы.
3. Табличный, графический и математический методы оценки дисперсных систем.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

- 1.Применение эмульсий в пищевой промышленности
- 2.Методы определения среднего параметра дисперсной системы
3. Формулы статистики для оценки дисперсных систем.

Тема 3. Перемешивание.

Литература: 1 (с.67-72), 2, 5, 22, 37.

Вопросы для самопроверки:

- 1.Цели процесса перемешивания,
- 2.Принцип работы турбинной мешалки.
3. Пневматический способ перемешивания.

4.Критерии Эйлера, Фруда и Рейнольдса в процессе перемешивания и их применение в расчетах.

5.Показатели, характеризующие эффективность перемешивания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1.Выбор мешалок для пищевых жидкостей различной вязкости.

2.Расчет мощности, потребляемой мешалкой

3.Классификация мешалок

Тема 4. Диспергирование.

Литература: 1 (с.72-79), 2, 22.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность и применение процесса эмульгирования.

2. Виды эмульсоров.

3. Сущность и применение процесса гомогенизации.

4. Принцип работы клапанного гомогенизатора.

5. Научные гипотезы, объясняющие процесс гомогенизации.

6. Виды распыливания жидкостей.

7. Схема работы распыливающего диска.

8. Принцип работы механической форсунки. Достоинства и недостатки.

9. Принцип работы пневматической форсунки. Достоинства и недостатки.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1.Виды эмульгаторов и их назначение.

2.Научные гипотезы процесса гомогенизации

3.Применение распыливающих дисков и форсунок при сушке пищевых жидкостей

Тема 5. Пенообразование.

Литература: 1 (с.79-81), 2, 20.

Вопросы для самопроверки:

1.Отличие пенообразования от взбивания.

2.Газосодержание, физический смысл, единицы измерения,

3.Показатели, характеризующие эффективность пенообразования.

4.Аппараты для проведения процессов пенообразования.

5.Степень взбивания, физический смысл и единицы измерения.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1.Изменение плотности и вязкости среды при пенообразовании

2.Классификация и принцип действия взбивальных машин

3.Оценка качества процесса пенообразования

Тема 6. Псевдооживление.

Литература: 1 (с.81-83), 2, 5, 23, 37.

Вопросы для самопроверки:

- 1.Сущность и назначение псевдооживления.
- 2.1-ая и 2-ая критические скорости.
- 3.Порозность, физический смысл и единицы измерения.
- 4.Стадии процесса псевдооживления.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

- 1.Принцип работы пневмотранспорта
- 2.Применение процесса псевдооживления в пищевой промышленности
- 3.Зависимость порозности слоя от вида пищевого продукта.

Тема 7. Санитарная обработка (мойка) сырья, посуды, инвентаря и оборудования

Литература: 1 (с.83-86), 2, 20.

Вопросы для самопроверки:

- 1.Параметры эффективности процесса мойки.
- 2.Виды мойки.
- 3.Этапы мойки посуды.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

- 1.Классификация посудомоечных машин
- 2.Влияние параметров моющего раствора на качество мойки
- 3.Особенности мойки сырья растительного и животного происхождения.

Тема 8. Осаждение (отстаивание).

Литература: 1 (с.86-90), 2, 5, 37.

Вопросы для самопроверки:

- 1.Отличие процесса осаждения от процесса отстаивания.
- 2.Силы, действующие на частицу в процессе осаждения.
3. Режимы осаждения.
- 4.Скорость осаждения. Интенсификация процесса.
- 5 Расчет продолжительности процесса осаждения.

6. Материальный баланс процесса.
7. Схема отстойника периодического действия.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Виды отстойников
2. Пути интенсификации процесса осаждения в пищевой промышленности
3. Применение процесса отстаивания

Тема 9. Фильтрация.

Литература: 1 (с.96-104), 2, 7, 24, 25, 26, 34.

Вопросы для самопроверки:

1. Движущая сила процесса фильтрации.
2. Влияние давления на процесс фильтрации.
3. Виды фильтрации по направлению скорости фильтрации.
4. Основное уравнение фильтрации.
5. Материальный баланс процесса.
6. Принцип работы НУТЧ-фильтра.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Виды фильтрующих перегородок
2. Классификация фильтров
3. Способы фильтрации по направлению скорости фильтрации

Тема 10. Центрифугирование

Литература: 1 (с.90-96), 2.

Вопросы для самопроверки:

1. Фактор разделения при центрифугировании.
2. Принцип работы отстойной центрифуги.
3. Пути интенсификации процесса .
4. Сущность сепарирования.
5. Скорость разделения в центробежном поле.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Пути интенсификации процесса сепарирования
2. Виды сепараторов

- 3.Классификация центрифуг
- 4.Принцип работы фильтрующей центрифуги.

Тема 11. Тепловые процессы. Общие сведения.

Литература: 1 (с.135-153), 2, 3, 4, 6, 17, 20, 31.

Вопросы для самопроверки:

- 1.Расчет средней разности температур.
- 2.Графическое выражение прямотока.
- 3.Отличие прямотока от противотока.
- 4.Классификация тепловых процессов.
- 5.Сущность передачи теплоты конвекцией. Закон Ньютона.
- 6.Сущность передачи теплоты теплопроводностью. Закон Фурье.
- 7.Сущность передачи теплоты тепловым излучением. Закон Стефана-Больцмана.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Классификация теплообменных аппаратов
2. Процесс регенерации. Оценка эффективности процесса
3. Научные основы капельной и пленочной конденсации

Тема 12. Пастеризация.

Литература: 1 (с.178-186), 2, 3, 4.

Вопросы для самопроверки:

1. Формула Кука.
2. Режимы пастеризации.
3. Критерий Пастера, физический смысл.
4. Принцип работы трубчатого пастеризатора.
5. Принцип работы пластинчатого пастеризатора.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

- 1.История процесса пастеризации. Работы Г.А.Кука
- 2.Способы нетепловой пастеризации
- 3.Пятисекционный пластинчатый пастеризатор.
- 4.Нетепловые способы пастеризации.
- 5.Сущность бактофугирования.

Тема 13. Стерилизация.

Литература: 1 (с.186-189), 2, 3, 4.

Вопросы для самопроверки:

1. Режимы стерилизации.
2. Дробная стерилизация.

3. Способы стерилизации.
4. Принцип стерилизации в теплообменнике смешения.
5. Схема автоклава.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Консервирование пищевых продуктов
2. Классификация стерилизаторов
3. Оценка качества проведения процесса стерилизации.

Тема 14. Варка.

Литература: 1 (с.197-203), 2, 7, 17, 20, 35.

Вопросы для самопроверки:

1. Режимы варки в кипящей жидкости.
2. Графическое изменение температуры в процессе варки в кипящей жидкости.
3. Режимы варки в атмосфере пара.
4. Особенности варки в атмосфере влажного насыщенного пара и перегретого пара.
5. Классификация аппаратов для варки.
6. Определение продолжительности варки.
7. Коэффициент теплопередачи при варке.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Зависимость температуры продукта в процессе варки от времени
2. Классификация аппаратов для варки в кипящей жидкости
3. Классификация аппаратов для варки в атмосфере пара

Тема 15. Жарка.

Литература: 1 (с.203-210), 2, 7, 17, 20, 31, 35, 36.

Вопросы для самопроверки:

1. Виды жарки.
2. Коэффициент теплопередачи при жарке на открытой греющей поверхности.
3. Коэффициент теплопередачи при жарке в расплавленном жире.
4. Коэффициент теплопередачи при жарке в горячем воздухе.
5. Классификация аппаратов для жарки.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Особенности жарки в расплавленном жире. Аппараты
2. Классификация жарочных шкафов.
3. Пароконвектоматы

Тема 16. Выпаривание.

Литература: 1 (с.189-196), 2, 3, 4, 8.

Вопросы для самопроверки:

1. Цели процесса выпаривания.
2. Сущность и применение процесса.
3. Назначение калоризатора в ВВУ.
4. Назначение конденсатора в ВВУ.
5. Материальный баланс выпаривания.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Виды калоризаторов
2. Виды конденсаторов
3. Сущность термокомпрессии.
4. Схема ВВУ с нижним расположением калоризатора.
5. Классификация насосов

Тема 17. Массообменные процессы. Общие сведения.

Литература: 1 (с.220-227), 2, 3, 4.

Вопросы для самопроверки:

1. Стадии массообменных процессов.
2. Молекулярная и конвективная диффузия. Первый закон Фика.
3. Массоотдача. Закон Шукарева.
4. Расчет средней разности концентраций.
5. Основное уравнение массопередачи.
6. Коэффициент массопроводности, физический смысл, единицы измерения.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Диффузионные критерии подобия.
2. Коэффициенты массопроводности пищевых продуктов
3. Пути интенсификации массообменных процессов

Тема 18. Абсорбция.

Литература: 1 (с.228-231), 2, 3, 4, 13.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность и применение процесса абсорбции.
2. Материальный баланс.
3. Понятия абсорбента и абсорбтива.
4. Сущность и применение процесса десорбции.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Процесс получения газированных напитков
2. Очистка воздуха с помощью процесса абсорбции.

3. Виды абсорбентов.
4. Принцип работы насадочного абсорбера.
5. Принцип работы барботажного абсорбера.
6. Принцип работы распыливающего абсорбера.

Тема 19. Адсорбция.

Литература: 1 (с.231-235), 2, 3, 4, 11.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность и применение процесса.
2. Материальный баланс.
3. Понятия адсорбента и адсорбтива.
4. Виды адсорбентов.
5. Принцип работы адсорбера колонного типа.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Самопроизвольная адсорбция.
2. Процесс очистки вина
3. Процесс осветления соков

Тема 20. Экстракция.

Литература: 1 (с.235-240), 2, 3, 4,8, 12.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность и применение процесса .
2. Параметры эффективности процесса экстракции.
3. Материальный баланс.
4. Схема получения сахара из сахарной свеклы.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Экстракция в общественном питании
2. Применение экстракции в витаминной промышленности
3. Схема получения сахара из сахарной свеклы.
4. Применение экстракции в масложировой промышленности

Тема 21. Сушка.

Литература: 1 (с.243-253), 2, 3, 4, 9, 10, 31, 33, 36.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность, применение и цели процесса сушки.
2. Материальный баланс.

3. Формы связи влаги с материалом.
4. Кривая сушки.
5. Кривая скорости сушки.
6. Способы сушки.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Принцип работы конвективной сушилки.
2. Принцип работы вальцовой сушилки контактного типа.
3. Сущность сублимационной сушки.

Тема 22. Кристаллизация и растворение.

Литература: 1 (с.253-258), 2, 3, 4.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность и применение процесса кристаллизации.
2. Материальный баланс процесса кристаллизации.
3. Способы кристаллизации.
4. Сущность и применение процесса растворения.
5. Параметры эффективности процесса растворения.
6. Принцип работы аппаратов для проведения процесса растворения.

Вопросы и задания для самостоятельной работы:

1. Принцип работы кристаллизатора с охлаждением раствора.
2. Принцип работы кристаллизатора с одновременным охлаждением раствора и выпариванием растворителя.

Темы рефератов, самостоятельная работа студента

МОДУЛЬ 1

1. Дать определение технологической машины, изобразить принципиальную схему. Назначение основных частей и элементов технологической машины.
2. Классификация механического оборудования.
3. Перечислить основные требования, предъявляемые к механическому оборудованию.
4. Определение теоретической, действительной и эксплуатационной производительности технологических машин, их взаимосвязь.
5. Как определить мощность машины, на что она затрачивается? Определение коэффициента полезного действия.

6. Определение универсальной кухонной машины, её назначение.
7. Структура универсальной кухонной машины. Принципиальная схема исполнительного механизма УKM.
8. Выбор УKM для предприятий общественного питания по комплектности. Сменные исполнительные механизмы к УKM, их цифровая и буквенная маркировка.
9. УKM общего назначения. УKM специального назначения.
10. Универсальные приводы к УKM, маркировка, кинематические схемы.
11. Правила эксплуатации УKM на предприятиях общественного питания.
12. Классификация посудомоечных машин.
13. Классификация оборудования для мойки овощей и фруктов.
14. Основные способы мытья. Факторы, влияющие на качество мытья.
15. Описать технологический процесс машинной мойки посуды. Требования, предъявляемые к качеству вымытой посуды. Виды моющих средств, их свойства.
16. Устройство посудомоечных машин непрерывного действия. Гидравлическая схема. Приборы автоматики.
17. Правила эксплуатации посудомоечных машин непрерывного и периодического действия.
18. Классификация очистительного оборудования.
19. Основные способы очистки овощей. На каких машинах осуществляется доочистка продуктов при не механическом способе очистки?
20. Принцип действия и кинематические схемы МОК периодического действия.
21. Принципиальная и кинематическая схемы картофелеочистительных машин непрерывного действия.
22. Геометрические параметры исполнительного механизма, влияющие на качество очистки продукта.
23. Определение производительности и мощности очистительного оборудования.
24. Сущность процесса калибровки. Схемы калибровочных устройств.

25. Классификация просеивателей.
26. Устройство и принцип работы вибрационного просеивателя.
27. Устройство и принцип работы просеивателя с неподвижным ситом.
28. Устройство сортировочно-переборочных машин, правила эксплуатации.
29. Мукопросеиватели отечественного производства, маркировка, определение производительности и мощности.
30. Комплектация сменными ситами мукопросеивателей. Принципиальная схема исполнительного механизма МП.
31. Технологический процесс измельчения продуктов. Законы измельчения продуктов. Степень измельчения.
32. Классификация измельчительного оборудования.
33. Назначение и классификация размолочного оборудования.
34. Размолочные машины с конусными и дисковыми рабочими органами, устройство, принцип действия.
35. Вальцовые размолочные механизмы: назначение, устройство, принцип действия.
36. Классификация машин для получения пюреобразных продуктов. Технологические требования, предъявляемые к пюреобразным продуктам.
37. Машина для тонкого измельчения варёных продуктов. Назначение, устройство.
38. Протирочные машины и механизмы, устройство, правила эксплуатации.
39. Устройство и принцип работы машины для приготовления картофельного пюре в котлах.
40. Классификация овощерезок, маркировка.
41. Способы удержания продукта в неподвижном состоянии в момент резки в овощерезательных машинах и механизмах. Понятие скользящего и рубящего резания.
42. Роторные овощерезательные машины и механизмы. Устройство ножевого блока. Принцип работы.

43. Дисковые овощерезательные машины и механизмы, принципиальные и кинематические схемы. Виды режущих инструментов.
44. Комбинированные овощерезательные машины и механизмы отечественного и зарубежного производства. Маркировка, кинематические схемы, принцип работы.
45. Классификация мясорубок. Наборы режущих инструментов для основной и крупной рубки. Понятие рубящего резания.
46. Мясорыхлители. Принципиальное устройство. Форма режущих инструментов. Правила эксплуатации.
47. Классификация хлеборезок. Способы удержания продукта в момент резки. Характер движения режущего инструмента и продукта. Регулировка толщины ломтика при нарезке продукта.
48. Сущность процесса перемешивания. Устройство механизма для перемешивания салатов и винегретов. Определение производительности и мощности месильно-перемешивающего оборудования.
49. Сущность процесса взбивания. Классификация взбивальных машин, маркировка.
50. Характер движения рабочего органа в взбивальных машинах, способы регулирования скорости движения рабочих органов.
51. Сущность процесса замеса. Классификация тестомесильных машин, маркировка.
52. Сущность процессов дозирования и формования. Технологические машины, осуществляющие сдвоенный дозировочно-формовочный процесс.
53. Устройство машины для формовки и панировки котлет и биточков. Правила эксплуатации.
54. Устройство варенично-пельменной машины ВПМ. Принципиальная схема трубки теста с фаршем. Принцип действия формующей насадки.
55. Тестораскаточные машины отечественного и зарубежного производства. Прессы для формовки тестовых заготовок для пиццы. Устройство, правила эксплуатации.

56. Устройство тестораскаточной машины. Правила эксплуатации тестораскаточных машин. Как регулируется толщина раскатываемого пласта теста?
57. Устройство машин для деления теста и округления порций. Принцип действия, правила эксплуатации.
58. Кинематическая схема дозатора крема. Устройство, принцип работы.
59. Устройство и принцип действия соковыжималки МСЗ-40.
60. Что такое процесс прессования? Классификация прессов по способу создания давления.

МОДУЛЬ 2

1. Продовольственная программы РФ и индустриализация предприятий общественного питания.
2. Электрификация предприятий отрасли. Преимущества и недостатки электрической энергии в сравнении с другими видами энергии.
3. Классификация тепловых аппаратов.
4. Индексация тепловых аппаратов.
5. Факторы, влияющие на к. п. д. теплового аппарата.
6. Энергетические показатели тепловых аппаратов.
7. Особенности электротеплового оборудования, работающего с функциональной тарой.
8. Назначение и технико-экономические показатели тепловой изоляции.
9. Характеристика высокотемпературных теплоносителей и минеральных масел, преимущества и недостатки.
10. Характеристика водяного пара, его основные теплотехнические характеристики.
11. Тепловой баланс электрического аппарата.
12. Тепловой баланс газового аппарата. Определение расхода энергоносителя.
13. Определение поверхности нагрева тепловых аппаратов.

14. Горючий газ – источник тепла в аппаратах предприятий общественного питания.
15. Физико-химические и эксплуатационные характеристики горючего газа.
16. Аппараты управления и защиты электротепловыми аппаратами.
17. Назначение, устройство, принцип действия и электрическая схема кулачкового переключателя.
18. Назначение, устройство, принцип действия и электрическая схема магнитного пускателя.
19. Регулирование мощности однофазных и трехфазных тепловых аппаратов.
20. Типы электронагревательных элементов, их устройство и основные характеристики.
21. Факторы, влияющие на температуру спирали нагревателя.
22. Требования к материалам, используемым для изготовления электронагревателей.
23. Особенности работы тэнов в воде и в воздухе.
24. Принципиальная схема защиты тэнов от «сухого хода».
25. Расчет тэнов.
26. Расчет открытых нагревателей.
27. Устройство инжекционных горелок с частичным и полным смешением газа с воздухом, преимущества и недостатки.
28. Диффузионные горелки, их устройство, преимущества и недостатки. Основные характеристики работы газовых горелок.
29. Расчет инжекционных горелок и правила эксплуатации.
30. Устройство многосопловых газовых горелок, их преимущества.
31. Газовая автоматика безопасности электромагнитного типа и АБ.
32. Технологическое назначение, устройство и режимы работы пищеварочных котлов и автоклавов.
33. Теплотехнические и эксплуатационные показатели работы автоклава.

34. Газовые опрокидывающиеся котлы, устройство, принцип работы, правила эксплуатации.
35. Газовые котлы с непосредственным обогревом.
36. Паровые котлы, назначение предохранительной арматуры и правила эксплуатации.
37. Устройство конденсатопровода. Конденсатоотводчики: поплавковые и сильфонного типа, устройство, принцип работы.
- 38*. Электрическая схема пищеварочного котла.
39. Классификация, устройство, принцип действия и режимы работы электрических плит.
40. Схема устройства и правила эксплуатации газовой плиты ПГС-2МА, ПГСМ-2Ш.
41. Электрическая схема 4-х конфорочной плиты.
42. Классификация, технологическое назначение, устройство и режимы работы жарочных и пекарных шкафов.
43. Теплотехнические и эксплуатационные показатели работы жарочных и пекарных шкафов.
44. Режимы работы электрических плит и шкафов.
- 45*. Электрическая схема 2-х камерного жарочного шкафа.
46. Назначение, устройство, принцип действия и режимы работы конвектомата и пароконвектомата.
47. Технологическое назначение, устройство и принцип действия сковороды.
48. Теплотехнические и эксплуатационные показатели работы сковороды.
49. Сковорода СКГ-0,3, назначение, устройство, правила эксплуатации.
- 50*. Электрическая схема сковороды.
51. Технологическое назначение, устройство, принцип действия и особенности эксплуатации фритюрницы.
52. Теплотехнические и эксплуатационные показатели работы фритюрницы.

53. Газовая фритюрница, устройство, принцип работы, правила эксплуатации.
- 54*. Электрическая схема фритюрницы.
55. Вращающаяся газовая жаровня ВЖШГ-675, устройство, принцип работы.
56. Инфракрасный нагрев.
57. Генераторы ИК-излучения.
58. Аппараты ИК-нагрева. Назначение, устройство, режимы работы.
59. Физические основы сверхвысокочастотного (диэлектрического) нагрева.
60. Принцип действия и режимы работы СВЧ-печей.
61. Назначение, устройство и принцип действия кипятильника.
62. Технологические и эксплуатационные показатели работы кипятильников и водонагревателей.
- 63*. Электрическая схема кипятильника.
64. Назначение, устройство и принцип действия водонагревателя.
- 65*. Электрическая схема водонагревателя.
66. Назначение, устройство и принцип действия кофеварок.
67. Назначение, устройство, принцип действия и электрическая схема мармита.
68. Назначение, устройство и принцип действия термостатов и тепловых стоек.
- 69*. Назначение, устройство, принцип действия и электрическая схема пароварочного шкафа.
70. Линии комплектации и раздачи комплексных обедов.
71. Устройство газопровода и определение потерь давления газа при движении по газопроводу.
72. Схема пароснабжения предприятий общественного питания, устройство и арматура паропровода.
73. Определение расчетной мощности предприятия.
74. Составление планового и фактического графиков суточной нагрузки предприятия.

75. Охрана труда при эксплуатации теплового оборудования.

Модуль 2.

1. Классификация подъёмно-транспортного оборудования.
2. Классификация грузоподъёмного оборудования.
3. Тележки универсальные и специального назначения.
4. Конвейеры: классификация, виды, устройство.
5. Транспортёры горизонтальные и наклонные. Устройство подъёмников.
6. Принцип работы кольцевых и штанговых конвейеров.
7. Устройство платформенных весов.
8. Устройство рычажной системы весов. Гири: назначение, классификация.
9. Кинематическая схема шкальных весов.
10. Устройство циферблатных передвижных платформенных весов.
12. Устройство электронных весов.
13. Как определить погрешность взвешивания? Какие весы имеют более высокую чувствительность?
14. Техничко-экономические и экономические показатели весов.
15. Весовые чекопечатающие комплексы, назначение, устройство.
16. Назначение контрольно-кассовых машин. Общая схема организации работы контрольно-кассовых машин.
17. Устройство контрольно-кассовых машин. Правила эксплуатации.
18. Классификация принтеров печатающего устройства контрольно-кассовых машин.
19. Виды чековой ленты контрольно-кассовых машин. Фиксальная память.
20. Как устроена локальная сеть, объединяющая контрольно-кассовые машины.
21. Классификация контрольно-кассовых машин.
22. Фиксальный регистратор, назначение и устройство. Режим «аннулирование чека».

23. Преимущества торговли с применением автоматов? Классификация торговых автоматов.
24. Виды и типы торговых автоматов.
25. Эксплуатация и техническое обслуживание торговых автоматов.
26. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к торговым автоматам.
27. Техничко-эксплуатационные требования, предъявляемые к торговым автоматам.
28. Устройство монетных и денежных, жетонных механизмов торговых автоматов.
29. Платёжные механизмы торговых автоматов для расчёта с покупателем с помощью кредитных карточек. Устройство, принцип работы.
30. Классификация фасовочно-упаковочного оборудования.
31. Методы работы фасовочного оборудования. Привести примеры оборудования по каждому методу.
32. Устройство механизированных поточных линий для погрузочно-разгрузочных работ и перемещения товара. Какие вспомогательные машины входят в состав линий.
33. Устройство механизированных поточных линий для непосредственной обработки, фасовки и упаковки товаров. Какие вспомогательные машины входят в состав линий.
34. Устройство фасовщика-автомата АЛУР-1500СМ с запечатыванием стаканчиков алюминиевой фольгой и (или) пластиковой крышкой. Правила эксплуатации.
35. Устройство фасовочно-упаковочного автомата УФАС-1200 для фасовки и упаковки жидких, пастообразных пищевых продуктов.
36. Термоусадочный упаковочный аппарат ТПЦ-370 для хлебобулочных, кондитерских изделий. Устройство, принцип работы, правила эксплуатации.
37. Схема линии для розлива пищевых и непищевых жидкостей PERL Bost-4. Устройство автоматической дозировочно-фасовочной машины, находящейся в составе линии.

38. Классификация торгового холодильного оборудования.
39. Виды охлаждаемых витрин и прилавков. Их устройство и правила эксплуатации.
40. Виды холодильных шкафов. Маркировка, устройство, правила эксплуатации.
41. Сборные холодильные камеры. Виды, параметры для выбора холодильных камер.
42. Факторы, влияющие на выбор холодильного оборудования для торгового зала.
43. Оборудование с централизованным холодоснабжением для торговых предприятий.
44. Правила эксплуатации фасовочно-упаковочного оборудования и техника безопасности.
45. Факторы, учитывающие направления совершенствования производства торговой мебели.
46. Как классифицируют торговую мебель в зависимости от характера торгово-технологического процесса.
47. Классификация торговой мебели по месту использования, по способу установки и в зависимости от конструкции.
48. Эксплуатационно-технические и санитарно-гигиенические требования к торговой мебели.
49. Назвать основные типы и модели торговой мебели.
50. Методы подбора торговой мебели. Установочная площадь, коэффициент использования торговой площади.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Туристские формальности»:

Рекомендованная литература

Основная литература:

Основная литература:

1. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.
2. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
4. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
5. <https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
6. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
а. <https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
8. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.
9. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. [101100](#) : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. [Столяренко А. М.](#) Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

Федеральные законы и нормативные документы (при наличии) ГОС ВО и ООП
по направлению подготовки 43.03.03»Гостиничное дело»

***Основные Нормативные документы, регламентирующие деятельность
предприятий общественного питания***

[1] ГОСТ 30389-2013	Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. Введен в действие 01.01.2016. Последние изменения 18.07.2016
[2] ГОСТ 50935-2007	Р Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
[3] ГОСТ 50763-2007	Р Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
[4] ГОСТ 50647-2010	Р «Услуги общественного питания. Термины и определения»
[5] ГОСТ 50764-2009	Р «Услуги общественного питания. Общие требования»
[6] ГОСТ 53523-2009	Р «Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания»
[7] ГОСТ Р 53106-2008	«Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания»
[8] 1036 от 1997г- базовый документ	«Общественное питание. Правила оказания услуг общественного питания». Актуален на 2016. 92 статьи. Постановление Правительства Российской Федерации
№ 1007 от 04.10.12.- были последние изменения!	

- [9] от 25 июня 2015 г. № 1684 Приказ Министерства промышленности и торговли РФ "Об утверждении Общих требований к определению нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг в сфере общественного питания, применяемых при расчете объема финансового обеспечения выполнения государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) государственным (муниципальным) учреждением" (не вступил в силу)

Рекомендации по использованию интернет-ресурсов:

Раздел 2.1

1. www.suharevka.ru;
2. www.rada200.ru;
3. www.trapeza.ru/article1/equipnet.html

Раздел 2.2

2. www.suharevka.ru;
3. www.torgmash.org;
4. www.rada200.ru;
5. www.firmasota.tm.ru;
6. www.trade-design.ru;
7. www.3to.ru;
8. www.serviceprogect.ru
9. www.rproject.ru/obshepit.html;
10. www.trapeza.ru/article1/equipnet.html

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма
(ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТуРАГЕНТСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

направление 43.03.02 «Туризм»

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 29 от «24» апреля 2013г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «25» июня 2014 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «24» июня 2015 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «29» июня 2016 г.

Методические рекомендации по дисциплине утверждены и рекомендованы

на основании решения заседания кафедры

Туризма и гостиничного дела

Протокол № 11 от «28» июня 2017 г.

Составитель:

Шариков Валентин Иванович – кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Дусенко Светлана Викторовна - доктор социологических наук, профессор кафедры, зав. кафедрой «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: Кандидат педагогических наук,

доцент кафедры методики комплексных форм

физической культуры РГУФКСМиТ

Максаковская Наталья Сергеевна

Содержание

Введение.....	3
19.Порядок выполнения и оформления самостоятельной работы	5
20.Работа с литературой	6
21.Работа с источниками сети Интернет.....	8
22.Подготовка к практическим занятиям	9
23.Тематика рефератов и курсовых работ.....	15
24.Методические указания для студентов при подготовке к зачёту...	17

ВВЕДЕНИЕ

Реализация требований ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм» предусматривает организацию самостоятельной работы студентов.

Цель данных методических указаний – формирование у студентов необходимых компетенций в области технологии и организации туроператорских и турагентских услуг через организацию самостоятельной работы с различными источниками и литературой, подготовку к практическим семинарским занятиям и т.д.

Методические указания содержат описание форм и процедур, предназначенных для организации самостоятельной работы, с целью повышения качества освоения учебного материала по дисциплине «ТиО турагентской деятельности» и формирования устойчивых компетенций.

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции обучающихся:

- готовностью соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использует нормативные и правовые документы в туристской деятельности (ОК-5)
- способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6)
- стремлением к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-8)
- владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);
- владение основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности (ОК-13);
- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4);
- способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6);
- способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7);

- умением рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии (ПК-9);
- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12);
- способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг (ПК-14).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- роль и место турагентств на туристском рынке;
- агентские сети в туризме;
- технологию взаимодействия турагента с туроператорами и другими субъектами туристского рынка;
- процесс создания туристского агентства;
- рекламные мероприятия по привлечению туристов в офис;
- особенности продажи турпродукта.

уметь:

- пользоваться основными нормативно-правовыми документами в сфере туризма;
- продвигать туристский продукт;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.

владеть навыками:

- взаимодействия с организациями – партнерами туристского агентства;
- планирования деятельности турагентства;
- формирования имиджа турагентства;
- руководства турагентством;
- рекламы турагентства;
- продажи турпродукта.

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Одной из основных задач дисциплины является формирование навыков организации самостоятельной работы студентов, в которую включаются:

- определение содержания и объёма домашних заданий в виде решения задач и упражнений по темам курса; перечень учебной литературы, которую должен изучить студент (учебники, рекомендуемые студенту, могут быть выбраны самим студентом); определение научной литературы по выбору студента и согласования с преподавателем, которую должен изучить студент;
- консультации в процессе текущей, внеучебной работы при подготовке к контрольным работам и подготовке к зачету;
- работа с текстами: учебниками, историческими источниками, дополнительной литературой, в том числе материалами интернета, а также проработка конспектов лекции;
- написание докладов, рефератов;
- участие в практических занятиях;
- подготовка к зачету.

Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «ТиО турагентской деятельности», рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, получению навыков эконометрического.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, подготовка к практическим занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на практических занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления.

При сдаче реферата преподавателю путем собеседования проверяется степень проработанности темы, владение студентом материала.

Требования к оформлению реферата и эссе: шрифт текста - размер 14 пт., гарнитура Times New Roman; межстрочный интервал – 1,5 (полуторный); отступ строки – 1,25; выравнивание текста – по ширине; поля: левое – 30 мм. верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. правое – 15 мм; объем – 15-20 печатных страниц; каждая новая глава начинается с новой страницы, параграфы следуют друг за другом; во введении указать актуальность темы, цель и задачи работы, в заключение - подвести итоги, сделать выводы; работа должна быть предоставлена в печатном виде на стандартном листе бумаги формата А4 (210×297 мм) с текстом только с одной стороны листа в папке со скоросшивателем без файлов. При подготовке рефератов необходимо ознакомиться как минимум с 5-ю источниками.

Обратим внимание студентов на некоторые виды самостоятельной работы.

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРОЙ

При выборе литературы по дисциплине следует ориентироваться на рекомендуемые источники. Для успешного изучения дисциплины необходима хорошая подготовка в правовых вопросах организации страховой деятельности. Поэтому при возникновении затруднений в том или ином вопросе целесообразно обратиться к литературе по страхованию или к преподавателю.

Вы должны понимать, что даже самый объемный учебник является лишь сжатым, концентрированным выражением всего материала, который существует по данной дисциплине. В учебнике, во-первых, приводятся и

объясняются основные понятия и факты, причем их интерпретация соответствует общепризнанной или доминирующей точке зрения в науке; во-вторых, обращается внимание на дискуссионные вопросы, что позволит вам изучить проблему по другим источникам и сформировать собственную точку зрения. Нередко в учебниках приводятся мнения и аргументация других ученых по какой-либо проблеме, что призвано содействовать углублению ваших знаний.

Важно помнить, что работа с учебником должна происходить в течение всего семестра, а его материал - распределяться равномерно по неделям, в соответствии с темами лекции и практических занятий, неплохой эффект дает чтение учебника не после лекции, а наоборот, перед ней. Студент, уже ознакомленный с темой по учебнику, воспринимает и запоминает основные положения лекции намного легче.

При ознакомлении с каким-либо разделом рекомендуется прочитать его целиком, стараясь уловить логику и основную мысль автора. При вторичном чтении лучше акцентировать внимание на основных, ключевых вопросах темы. Можно составить их краткий конспект, что позволит изученный материал быстро освежить в памяти перед экзаменом. Не забудьте отметить сложные и непонятные вам места, чтобы на занятии задать вопрос преподавателю.

Рекомендуемая литература по дисциплине:

Основная литература:

1. [Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования \(на примере ООО Курорт Красная Пахра\) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с.](#)
2. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
3. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
4. [Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.](#)
5. <https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
6. [Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.](#)
 - а. <https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
8. Организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие для обучения студентов вузов по направлениям подгот. 101100.62, 100400.62 специальности 100103.65 : рек. УМО

учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма / Ю.В. Жилкова [и др.]. - СПб.: Троиц. мост, 2014. - 188 с.: табл.

9. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.

Дополнительная литература:

1. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
4. Формирование стратегий управления субъектами туристического бизнеса : монография / С. В. Дусенко [и др.]; М-во образования и науки РФ, Ин-т туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО "РГУТИС", Новосибир. гос. ун-т экономики и управления "НИНХ". - М. : Новосибирск, 2014. - 199 с.: табл.
5. Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
6. Нездойминов, С.Г. Современные тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Украине / Нездойминов Сергей Георгиевич // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 20-24.
7. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
 - а. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

РАБОТА С ИСТОЧНИКАМИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

В качестве источников дополнительной информации необходимо использовать Web-ресурсы сети Интернет.

При этом следует учитывать, что ни одна из баз данных Интернета не является всеобъемлющей, и качество предоставляемой информации нуждается в критической оценке. Исключение составляют официальные сайты государственных и крупных корпоративных структур, правовые базы, содержащие законодательные и нормативные акты.

Поиск информации в Интернете предлагается проводить с учетом следующих рекомендаций:

- желательно избегать прямолинейного поиска по одному слову, лучше задавать поисковой системе группу ключевых слов или фразу;
- для поиска по группе слов или по ключевой фразе рекомендуется использовать не любую поисковую систему, а ту, которая наиболее знакома, так как в разных системах используются разные правила для записи группы слов (правила нужно знать);
- при поиске по одному слову целесообразно применять как можно больше разных поисковых систем.

Рекомендованные источники сети Интернет для изучения дисциплины:

1. www.ratanews.ru – Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
2. www.tourlib.net. - Все о туризме: туристическая библиотека.
3. www.tourbus.ru. - Журнал «Турбизнес».
4. www.dis.ru – Экономический словарь.
5. www.dilib.ru. - Электронная библиотека.
6. www.aup.ru – Административно-управленческий портал.
7. www.gks.ru – Официальный сайт Росстата;
8. www.ekonomika.ru/ - Журнал «Экономика и жизнь».
9. www.expert.ru/ - Журнал «Эксперт».
10. www.consultant.ru/ - Консультант-Плюс.
11. www.glossary.ru/ - Служба тематических толковых словарей.

ПОДГОТОВКА К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Переход к новым стандартам ФГОС ВПО предполагает повышение уровня самостоятельности студентов. Поэтому для успешного изучения дисциплины важно организовать регулярную самостоятельную работу в сочетании с консультациями у преподавателя.

Для успешной подготовки к практическим занятиям по дисциплине «ТиО турагентской деятельности»:

- внимательно прочитать конспект лекций по данной тематике;

- ознакомиться с соответствующим разделом учебника;
- проработать дополнительную литературу и источники;
- при необходимости решить задачи и выполнить другие письменные задания.

Особое внимание следует уделить знанию терминов страхования, т.к. это поможет в лучшем понимании материала и в ответах на вопросы, содержащие основные понятия страхования.

Далее следует прочитать материал по рекомендованным учебникам и пособиям. Для обеспечения глубины знаний желательно изучить рекомендованную дополнительную литературу, познакомиться с другими публикациями. Для соотнесения теоретической информации с практикой эконометрики найти конкретные примеры в интернете и в печати.

При подготовке к практическим занятиям следует проработать следующие вопросы курса.

Вопросы и задания для практических занятий по дисциплине

Раздел 1. Турагентская деятельность и ее роль на туристском рынке

Тема 1.1. Роль и место турагентств на туристском рынке

План изучения темы:

1. Место турагентств на туристском рынке.
2. Функции и задачи турагентств.
3. Виды турагентств.
4. Основные виды деятельности, дополнительные услуги.
5. Особенности работы туристских агентств.
6. Соотношение количества турагентств к туристам, туроператорам.
7. Рейтинги турагентств.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте сущность турагентской деятельности.
2. Обозначьте место турагентств на туристском рынке.

3. Что входит в функции и задачи туристских агентств?
4. Расскажите об известных и успешных туристских агентствах.

Тема 1.2. Агентские сети в туризме

План изучения темы

1. Агентские сети: единый стиль, имидж участников, стандарты обслуживания.
2. Виды сетевого бизнеса.
3. Условия присоединения к сетям.
4. Популярные агентские сети.
5. Уполномоченные агентства туроператоров.

Вопросы для самопроверки

1. Объясните причины возникновения агентских сетей.
2. Каковы преимущества и недостатки присоединения турагентств к сетям?
3. Раскройте способы присоединения турагентств к сетям.
4. Когда в России появились первые агентские сети?
5. Охарактеризуйте популярные в настоящий момент агентские сети.

Раздел 2. Технология создания турагентства

Тема 2.1. Юридические формальности при создании турагентства

План изучения темы

1. Выбор формы собственности.
2. Порядок прохождения процедур создания турагентства в государственных органах: регистрационной палате, налоговой инспекции, фондах, изготовление печатей и штампов, открытие расчетного счета фирмы.
3. Альтернатива – покупка турагентства «под ключ».

Вопросы для самопроверки:

Какие существуют организационно-правовые формы
Раскройте порядок прохождения процедур создания

Тема 2.2. Бизнес-план турагентства

План изучения темы:

1. Понятие бизнес-планирования.
2. Составление бизнес-плана турагентства.
3. Основные разделы бизнес-плана.
4. Требования к бизнес-плану.
5. Корректировка бизнес-плана.
6. Диверсификация деятельности турфирмы в зависимости от внешних факторов.

Вопросы для самопроверки:

1. Объясните понятие бизнес-планирования.
2. Какова цель составления бизнес-плана?
3. Раскройте порядок составления бизнес-плана турагентства.
4. Какие разделы включаются в бизнес-план?
5. Раскройте требования к бизнес-плану.

Практическое задание:

Составление бизнес-плана турагентства.

Тема 2.3. Размещение турагентства

План изучения темы:

1. Выбор и размещение офиса турагентства в зависимости от целевой аудитории.
2. Заключение договора аренды нежилого помещения. Субаренда.
3. Согласование с СЭС, пожарной охраной.
4. Страхование помещения.
5. Вывеска: дизайн, изготовление, регистрация.

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы особенности выбора и размещения офиса турагентства в зависимости от целевой аудитории?
2. Расскажите о порядке заключения договора аренды нежилого помещения.
3. Какие требования предъявляются к офису турфирмы?
4. Раскройте особенности размещения рекламной вывески турагентства.

Тема 2.4. Оснащение офиса турагентства

План изучения темы:

1. Требования к оформлению офиса.
2. Формирование стенда «Уголок потребителя»: наличие текстов законодательных документов сферы туризма в офисе фирмы, документов турагентства.
3. Оснащение офиса: мебель, оргтехника и т.д.
4. Приобретение и установка компьютерных технологий в турагентстве: системы поиска туров, системы автоматизации офиса.

Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите основные требования к офису турфирмы.
2. Какие тексты законов, документы должны храниться в офисе турфирмы?
3. Какие информационные технологии применяются в деятельности турагентств?
4. В чем преимущества использования систем автоматизации офиса?
5. Раскройте принцип работы систем поиска туров.

Тема 2.5. Создание имиджа турагентства

План изучения темы:

1. Имидж как положительный образ туристской фирмы.
2. Значение названия фирмы для потребителей, ассоциация с предоставляемыми услугами, оригинальность.

3. Понятие товарного знака, его регистрация и функции.
4. Факторы, влияющие на формирование имиджа: офис, партнерства, членство в ассоциациях, награды, персонал, связи с общественностью, работа в СМИ.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятие «имидж» как положительный образ туристской фирмы.
2. Расскажите о значении названия фирмы для потребителей.
3. Какие факторы влияют на формирование имиджа фирмы.
4. Почему персонал является одной из важнейших составляющих имиджа турагентства?
5. Расскажите о принципах выбора названия и логотипа фирмы.

Практическое задание:

Создание имиджа турагентства (выбор наименования фирмы, разработка логотипа).

Раздел 3. Основные направления деятельности туристского агентства

Тема 3.1. Организация взаимодействия турагента с туроператором

План изучения темы:

1. Сделка турагента с туроператором.
2. Регулирование договорных отношений субъектов предпринимательства в России.
3. Виды договоров между турагентом и туроператором.
4. Работа с каталогами туроператора.
5. Бронирование туров у туроператора.
6. Расчеты за обслуживание туристов:
наличные, безналичные.
7. Комиссионное вознаграждение.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятие сделки турагента с туроператором.

2. Как регулируются договорные отношения субъектов предпринимательства в России?
3. Раскройте особенности договоров между турагентом и туроператором.
4. Каков порядок работы турагента с каталогами, ценовыми предложениями?
5. Каков порядок бронирования туров у туроператора?

Практическое задание:

Анализ агентских договоров между туроператорами и турагентами.

Тема 3.2. Документационное обеспечение продажи турпродукта

План изучения темы:

1. Организация работы турагентства по реализации туров.
2. Правовые основы реализации туристского продукта: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закон РФ «О защите прав потребителей»,
3. Письмо Минфина РФ об утверждении форм документов строгой отчетности. Туристская путевка.
4. Договор с туристом о покупке туров, существенные условия договора. Ответственность сторон.
5. Ваучер.
6. Памятка туристу.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие существуют правовые основы реализации туристского продукта?
2. Расскажите о туристской документации.
3. Является ли туристская путевка бланком строгой отчетности?
4. По какой форме выполняется туристская путевка?
5. Раскройте особенности договорных отношений с туристами.

Практическое задание:

Заполнение образца туристкой путевки. Анализ договоров между турагентствами и туристами.

Раздел 4. Организация продвижения турпродукта

Тема 4.1. Маркетинг и конкурентная политика турагентства

План изучения темы:

1. Роль маркетинга в туризме.
2. Туристский спрос, его особенности, прогнозирование спроса.
3. Рыночный риск и проблемы в туризме.
4. Дифференциация туристского рынка.
5. Сегментация потребителей.
6. Исследование спроса на турпродукт. Выбор ниши на рынке.
7. Методы продвижения турпродукта.
8. Конкурентная политика турагентств. Ценовая и неценовая конкуренция.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте понятие маркетинга.
2. Какова цель проведения маркетинговых исследований?
3. Дайте определение дифференциации туристского рынка.
4. Раскройте понятие сегментации потребителей.
5. Расскажите о ценовой и неценовой конкуренции.

Тема 4.2. Реклама турагентства

План изучения темы:

1. Нормативно-правовые документы о рекламе в РФ.
2. Рекламные мероприятия по привлечению туристов в турагентство.
3. Реклама в СМИ.
4. Наружная реклама: щиты, вывески, штендеры.
5. Реклама в Интернете. Сайт турфирмы.
6. Разработка рекламной кампании фирмы исходя из цели деятельности.

7. Нестандартные приемы привлечения туристов в офис.

Вопросы для самопроверки:

1. Какие нормативно-правовые документы о рекламе в РФ Вы знаете?
2. Рекламные мероприятия по привлечению туристов в турагентство.
3. Перечислите средства рекламы, их преимущества и недостатки.

Практическое задание:

Разработка и расчет рекламной компании турагентства.

Тема 4.3. Обслуживание клиента при продаже тура

План изучения темы:

1. Психология продаж
2. Мотивы клиентов при покупке.
3. Типы продавцов, типы покупателей.
4. Методы формирования заинтересованности в покупке.
5. Технология продаж.
6. Общение с клиентом по телефону.

Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите известные Вам типы покупателей.
2. Раскройте правила общения с клиентом по телефону.
3. Какие существуют мотивы клиентов при покупке туров?

Тема 4.4. Работа с претензиями туристов, управление конфликтами

План изучения темы:

1. Причины возникновения жалоб туристов.

2. Ошибки менеджеров при работе с клиентами.
3. Работа с поступившими претензиями.
4. Способы выхода из конфликтных ситуаций.

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы причины возникновения жалоб туристов?
2. Раскройте ошибки менеджеров при работе с клиентами.
3. Каков порядок работы менеджера с поступившими претензиями?
4. Раскройте способы выхода из конфликтных ситуаций.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ И КУРСОВЫХ РАБОТ

Предлагаются следующие темы рефератов:

1. Турагентская деятельность: определение, место турагентств на рынке, функции и задачи, виды деятельности.
2. Агентские сети в туризме: примеры, причины присоединения.
3. Франчайзинговые агентства: определение, франчайзинговый пакет, примеры турагентств.
4. Подбор туроператора для сотрудничества.
5. Виды сделок между туроператором и турагентом: договор купли-продажи, договор комиссии, договор поручения.
6. Структура договора.
7. Работа турагента с каталогами туроператора.
8. Бронирование туров у туроператора: по почте, по телефону, on-line, системы бронирования.
9. Бронирование билетов в турагентствах: необходимая информация для бронирования, требования профессиональной этики, перевозка специальных лиц потребителей.
10. Бронирование мест в гостинице турагентством: необходимая информация, классификация гостиниц и номеров.
11. Предприятия питания: виды, типы питания, виды меню.
12. Этапы создания туристского агентства: выбор организационно-правовой формы, сертификация услуг.
13. Бизнес-план: понятие, его роль в бизнесе, виды, разделы.

14. Товарный знак: отличие от наименования фирмы, регистрация товарного знака
15. Маркетинг в конкурентной политике фирмы.
16. Реклама: виды, используемые в туризме.
17. Обслуживание клиента в офисе, типы покупателей и мотивы клиентов при покупке.
18. Жалобы клиентов: причины возникновения, работа с претензиями.
19. Особенности продаж летних направлений (Турция, Греция, Италия, Испания, Кипр, Хорватия, Тунис).
20. Особенности продаж зимних направлений (Тайланд, Египет, Доминиканская Республика, ОАЭ, Индия, Вьетнам, Куба, Индонезия)
21. Особенности продаж круглогодичных направлений (Франция, Германия, Великобритания, Китай, Япония, США).
22. Анализ современных тенденций туристского рынка России
23. Роль, задачи и особенности функционирования туроператоров на российском туристском рынке
24. Международное регулирование туристской деятельности
25. Сделка турагента с туроператором

Предлагаются следующие темы курсовых работ:

1. Роль, задачи и особенности функционирования турагентств на российском туристском рынке.
2. Анализ современных тенденций туристского рынка и перспективы развития агентского предпринимательства.
3. Анализ деятельности ведущих агентских сетей на современном туристском рынке (на конкретном примере).
4. Процедура создания турагентства (на конкретном примере).
5. Создание бизнес-плана турагентства (на конкретном примере).
6. Анализ бизнес-плана турагентства и рекомендации по его улучшению (на конкретном примере).
7. Организационная структура турагентства (на конкретном примере).
8. Подбор сотрудников турагентства. Требования к персоналу (на конкретном примере).
9. Внутрикорпоративная политика турагентства. Мотивация сотрудников (на конкретном примере).
10. Организация продажи туров в турагентстве (на конкретном примере).
11. Стратегические задачи турагентства, методы их решения (на конкретном примере).
12. Маркетинговая деятельность турагентства (на конкретном примере).
13. Разработка рекламной кампании турагентства (на конкретном примере).
14. Разработка рекламно-информационных материалов турагентства (на конкретном примере).

15. Создание имиджа турагентства (на конкретном примере).
16. Анализ имиджевой политики турагентства (на примере конкретной компании) и рекомендации по ее улучшению.
17. Виды договоров между турагентом и туроператором, их особенности (на конкретном примере).
18. Взаимодействие турагента и туроператора, бронирование туров (на конкретном примере).
19. Взаимодействие турагентства с авиакомпаниями, бронирование авиабилетов (на конкретном примере).
20. Взаимоотношения турагентства с гостиницами, бронирование гостиничных мест (на конкретном примере).
21. Анализ использования компьютерных технологий в работе турагентства (на конкретном примере).
22. Договорные отношения турагентства с туристом. Рекомендации по составлению договоров (на конкретном примере).
23. Технология обслуживания клиента при продаже турпродукта (на конкретном примере).
24. Особенности оформления виз для туристов (на примере конкретной страны/группы стран).
25. Особенности продаж популярных маршрутов и направлений отдыха (на примере любого туристского направления/группы направлений).
26. Особенности оформления и бронирования пакетных туров (на конкретном примере).
27. Особенности оформления и бронирования индивидуальных туров (на конкретном примере).
28. Анализ жалоб туристов, рекомендации по их предотвращению (на конкретном примере).
29. Работа с претензиями клиентов в туристском агентстве (на конкретном примере).
30. Постпродажная работа с клиентами (на конкретном примере).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЁТУ И ЭКЗАМЕНУ

Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в форме зачёта в пятом семестре и в форме экзамена в шестом семестре. К зачету и экзамену допускаются студенты, в полном объеме освоившие дисциплину.

Для успешной сдачи зачета и экзамена следует соблюдать следующие правила:

- подготовка к зачету должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до зачета: распределите вопросы для подготовки к зачету таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- данные вам 3-4 дня перед экзаменом используйте для повторения следующим образом: распределите вопросы на первые 2-3 дня, оставив последний день свободным. Используйте его для повторения курса в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса);
- неплохой эффект дает «репетиция» зачета (экзамена). Сделайте себе «экзаменационные билеты», и попытайтесь смоделировать ситуацию. Вытянув билет, в течение 30 минут (времени, которое на зачете обычно дается на подготовку) попытайтесь письменно ответить на вопросы. Откажитесь от соблазна сразу заглянуть в книгу, иначе смысл «репетиции» будет потерян. Напрягите свою память, и лишь по истечении 30 минут сверьте свой ответ с учебником или конспектом. В такой ситуации вы запомните все недочеты своего ответа, и на зачете ответите правильно (не случайно содержание своих ответов на зачете студенты помнят годами);
- в целом данные советы по организации самостоятельной работы - это результат многолетнего преподавательского опыта, итог наблюдений и экспериментов. Все советы апробированы на практике, и надеемся, что соблюдение данных рекомендаций поможет получить гармоничное образование и освоить курс экономики предприятия туризма.

Критерии оценки качества освоения дисциплины, согласованные с уровнями проявления компетенций, формируемых данной дисциплиной

Зачет (экзамен) ставится в том случае, когда ответ студента соответствует оценкам «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно».

Оценка **«отлично»** предполагает, что студент: выполнил полный объем работы, ответ студента полный и правильный; студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.

Оценка **«хорошо»** предполагает, что студент: выполнил 75% работы, ответ студента правильный, но неполный; не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.

Оценка *«удовлетворительно»* предполагает, что студент: выполнил 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.

Оценка *«неудовлетворительно»* предполагает, что студент: выполнил менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Примерные вопросы для подготовки к зачету

1. Структура туристского рынка, место турагентства в нем. Функции и задачи турагентства.
2. Основные виды деятельности турагентств. Дополнительные услуги, оказываемые турагентством.
3. Турагентская деятельность: определение, место турагентств на рынке, функции и задачи, виды деятельности.
4. Агентские сети в туризме: примеры, причины присоединения.
5. Франчайзинговые агентства: определение, франчайзинговый пакет, примеры турагентств.
6. Агентские сети. Виды сетевого бизнеса. Причины присоединения турагентств к сетям.
7. Понятие турпродукта. Услуги, входящие в турпродукт, их особенности.
8. Информация, предоставляемая туристу до начала путешествия. Памятка туриста.
9. Бронирование билетов в турагентстве.
10. Бронирование турагентством мест в гостиницах.
11. Виды средств размещения. Классификация гостиниц, типы номеров. Типы питания в гостиницах.
12. Критерии выбора турагентством туроператоров для сотрудничества.
13. Виды сделок, возможные между туроператором и турагентом. Их особенности.
14. Ответственность туроператора и турагента перед туристом в соответствии с действующим законодательством.
15. Этапы создания туристского агентства.
16. Формы собственности в турагентской деятельности. Особенности работы индивидуального предпринимателя и ООО.
17. Бизнес-план, его основные разделы и роль в деятельности турагентства.
18. Стратегические задачи турагентства.
19. Офис турагентства – выбор места размещения, оснащение.
20. Понятие «фирменный стиль», его составляющие.
21. Понятие «имидж», его роль в деятельности турагентства.

22. Понятие товарного знака, его регистрация.
23. Организационная структура туристского агентства.
24. Личностные и профессиональные качества, профессиональное обучение сотрудника турагентства.
25. Способы мотивации труда в турагентстве.
26. Компьютерные технологии в туризме, автоматизация работы.
27. Бронирование туров у туроператора: по почте, по телефону, on-line, системы бронирования.
28. Бронирование билетов в турагентствах: необходимая информация для бронирования, требования профессиональной этики, перевозка специальных лиц потребителей.
29. Бронирование мест в гостинице турагентством: необходимая информация, классификация гостиниц и номеров.
30. Этапы создания туристского агентства: выбор организационно-правовой формы, сертификация услуг.
31. Бизнес-план: понятие, его роль в бизнесе, виды, разделы.
32. Товарный знак: отличие от наименования фирмы, регистрация товарного знака

Примерные вопросы для подготовки к экзамену:

1. Роль маркетинга в деятельности турагентств.
2. Особенности спроса на туристском рынке и способы его регулирования.
3. Рекламная деятельность турагентства.
4. Конкурентная политика турагентства.
5. Мотивы потенциальных клиентов при выборе турагентства.
6. Типы покупателей и мотивы клиентов при покупке тура.
7. Этапы общения с клиентом. Методы формирования мотивации к покупке тура.
8. Процедура оформления продажи тура. Документация туристского агентства.
9. Основные разделы договора с туристом.
10. Постпродажная работа с клиентами.
11. Порядок работы с претензиями туристов. Причины возникновения жалоб.
12. Формирование лояльности клиентов.
13. Подбор туроператора для сотрудничества.
14. Виды сделок между туроператором и турагентом: договор купли-продажи, договор комиссии, договор поручения.
15. Структура договора.
16. Работа турагента с каталогами туроператора.
17. Маркетинг в конкурентной политике фирмы.
18. Реклама: виды, используемые в туризме.

19. Обслуживание клиента в офисе, типы покупателей и мотивы клиентов при покупке.
20. Жалобы клиентов: причины возникновения, работа с претензиями.
21. Особенности продаж летних направлений (Турция, Греция, Италия, Испания, Кипр, Хорватия, Тунис).
22. Особенности продаж зимних направлений (Тайланд, Египет, Доминиканская Республика, ОАЭ, Индия, Вьетнам, Куба, Индонезия)
23. Особенности продаж круглогодичных направлений (Франция, Германия, Великобритания, Китай, Япония, США).