

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.09.2022 09:09:35
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

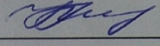
РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Гостиничная индустрия»

для студентов направления подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Тольятти, 2018

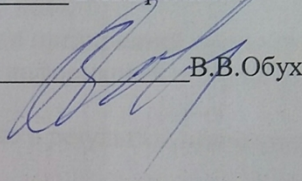
2
Рабочая учебная программа по дисциплине «Гостиничная индустрия»
включена в основную профессиональную образовательную программу специальности
43.02.11 «Гостиничный сервис» решением Президиума Ученого совета
Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М. Шемендюк
28.06.2018 г.

3
Рабочая учебная программа по дисциплине «Гостиничная индустрия» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г. № 475

Составил к.и.н., доцент В.М.Ямашев
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

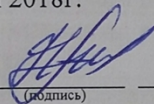
Согласовано Директор научной библиотеки  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации  В.В.Обухов

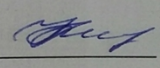
Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»
(наименование кафедры)

Протокол № 9 от «02» мая 2018г.

Заведующий кафедрой


(подпись)

к.филос.н., доцент Алексеева Н.Д.
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано начальник учебно-методического отдела  Н.М.Шемендюк

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

1.1. Целью освоения дисциплины является:

Формирование у студентов системы знаний и об основах гостиничного дела, дать представление о месте и роли индустрии гостеприимства, проанализировать историю развития гостиничного сервиса.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанного направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- формирование знаний об основах гостиничного дела;
- формирование знаний о принципах деятельности предприятий сферы гостеприимства;
- формирование практических навыков работы с информацией о туристической индустрии;

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 2.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 2.4.	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
ПК 2.5.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
ПК 2.6.	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
ПК 3.1.	Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
ПК 4.3.	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4.	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает: ПК 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 3.1, 4.3, 4.4. - историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства; - классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров; - типологию гостиниц, типы туристских комплексов; - организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц; - типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса; - характеристики банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета;	Лекции Практические занятия	Собеседование, Решение практических заданий, тестирование

- способы управления независимыми гостиницами, формы управления: по контракту, через договор франчайзинга, аренда; - гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц; классификация и характеристика малых гостиниц.		
Умеет: ПК 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 3.1, 4.3, 4.4. - определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий; - оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям; - определять типы гостиничных номеров; - определять состав и функции гостиничных служб; - устанавливать соответствие видов завтраков, сервиса, методов обслуживания типу предприятия питания и категории гостиницы; - выбирать эффективные способы управления гостиницами.	Лекции Практические занятия	Устный опрос, тестирование, Презентация творческих проектов, Решение практических заданий

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части цикла общепрофессиональные дисциплины.

Ее освоение осуществляется студентами очной формы обучения в 4 и 5 семестрах семестрах, студентами заочной формы обучения в 3 семестре*.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
1.	Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг	ОК 1 – ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.3
2.	Здания и инженерные системы гостиниц	ОК 1 – ОК 9 ПК 3.1 – ПК 3.4
	Последующие дисциплины	
1.	Производственная практика (по профилю специальности)	ОК 1 – ОК 9 ПК 1.1 – ПК 1.3 ПК 2.1 - 2.6 ПК 3.1 - 3.4 ПК 4.1 - 4.4 ПК 5.1

* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования. Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Итого часов	123 ч.	123 ч.
Зачетных единиц		
Лекции (час)	50	6
Практические (семинарские)	70	6

занятия (час)		
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	2	110
Курсовой проект (работа) (+,-)	нет	нет
Контрольная работа (+,-)	4 семестр	3 семестр
Экзамен, семестр /час.	5 семестр	3 семестр
Консультация	1	1

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Самостоятельна я работа, час	
1	Тема 1. История развития и современное состояние гостиничной индустрии Основное содержание: 1. История развития гостиничной индустрии в Европе, Римской империи, в Америке 2. История гостиничной индустрии в России. 3. Строительство курортных гостиниц в XIX в. 4. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти. 5. Гостиничная индустрия в послевоенный период. 6. Гостиничное хозяйство России в конце XX в. 7. Факторы развития гостиничной индустрии и ее современное состояние. 8. Влияние развития гостиничной индустрии на секторы экономики. 9. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.	8/-/0	8/-/0	0,25/-/15	устный опрос, подготовка сообщений с презентациями, тестирование
2	Тема 2. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг Основное содержание: Основные понятия индустрии гостеприимства. 2. факторы, влияющие на развитие гостиничной индустрии. 3. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса. 4. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения	8/-1	10/-/1	0,25/-/15	устный опрос, подготовка сообщений с презентациями, тестирование

3.	Тема 3. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии Основное содержание: 1. Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом. 2. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг. 3. Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация. Новые технологии в гостиничной индустрии.	8/-/1	10/-/1	0,25/-/15	устный опрос, подготовка сообщений с презентациями, тестирование,
4.	Тема 4. Классификация гостиничных и туристских предприятий Основное содержание: 1. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии. Принципы классификации 1 4 гостиниц, критерии по стандартам обслуживания. Альтернативные структуры размещения. Классификация средств размещения на основании рейтинга. Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России. Разновидности гостиниц по характеру взаимоотношений между владельцем (предпринимателем, собственником) гостиницы (группой гостиниц) и управленческим звеном гостиниц. Порядок лицензирования и сертифицирования гостиничной деятельности	8/-/1	8/-/1	0,25/-/15	устный опрос, подготовка сообщений с презентациями, тестирование, решение практических задач
	Итого за семестр	32/-/-	36/-/-	1/-/-	Итого за семестр
5.	Тема 5. Гостиничные цепи в России и за рубежом Основное содержание: 1. Понятие корпорация, гостиничная корпорация. 2. Истории рождения гостиничных корпораций. 3. Возможности включения новых отелей в гостиничную корпорацию. 4. Мировые гостиничные цепи, понятие, сущность, преимущества. 5. Основы договора франшизы (контрактных соглашений). 6. Категории гостиничных цепей. 7. Перспективы развития национальных гостиничных сетей в России. 8. Объединение российского административного ресурса, западного менеджмента и капитала.	4/-/1	8/-/1	0,25/-/13	устный опрос, подготовка сообщений с презентациями, тестирование
6.	Тема 6. Особенности организации и управления гостиничными	4/-/1	8/-/1	0,25/-/13	устный опрос, подготовка

	предприятиями Основное содержание: 1. Особенности управления предприятием гостиничной индустрии в разрезе основных управленческих функций 2. Организационная структура гостиницы. 3. Общие принципы организационного построения гостиницы. 4. Классическая организация гостиничного предприятия. 5. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия. 6. Технологии обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.				сообщений с презентациями, тестирование, решение практических заданий
7	Тема 7. Основные службы гостиниц Основное содержание: 1. Служба управления номерным фондом; 2. Административная служба; 3. Служба общественного питания; 4. Коммерческая служба; 5. Инженерные (технические) службы; 6. Вспомогательные и дополнительные службы.	4/-/-	8/-/-	0,25/-/13	устный опрос, подготовка сообщений с презентациями, тестирование, выполнение практической работы
8	Тема 8. Предприятия питания в гостиничном сервисе Основное содержание: 1. Типы предприятий питания в гостиничной индустрии 2. Формы организации питания в отелях 3. Классификация типов питания в гостиничной индустрии 4. Сервис питания и обслуживания в отелях 5. Методы обслуживания в организации питания 6. Современный уровень общественного питания в гостиничной индустрии	6/-/1	10/-/1	0,25/-/11	устный опрос, подготовка сообщений с презентациями, тестирование, выполнение практической работы
	Итого за семестр	18/-/	34/-/	1/-/15	
	ИТОГО ПО ДИСЦИПЛИНЕ	50/-/6	70/-/6	2/-/110	
	Промежуточная аттестация по дисциплине				экзамен

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1. История развития и современное состояние гостиничной индустрии	8/-/-	Устный опрос, выступление с сообщениями, тестирование
2	Занятие 2. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг	10/-/1	Устный опрос, выступление с сообщениями, тестирование
3	Занятие 3. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии	10/-/1	Устный опрос, выступление с сообщениями, тестирование
4	Занятие 4. Классификация гостиничных и	8/-/1	Устный опрос, выступление с

	туристских предприятий		сообщениями, тестирование
5	Занятие 5. Гостиничные цепи в России и за рубежом	8/-/1	Устный опрос, выступление с сообщениями, тестирование
6	Занятие 6. Особенности организации и управления гостиничными предприятиями	8/-/1	Устный опрос, выступление с сообщениями, тестирование
7	Занятие 7. Основные службы гостиниц	8/-/-	Устный опрос, выступление с сообщениями, тестирование, решение ситуационных задач
8	Занятие 8. Предприятия питания в гостиничном сервисе	10/-/1	Устный опрос, выступление с сообщениями, тестирование, решение ситуационных задач
Итого		70/-/6	

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки (собеседование, письменная работа, тест и др.)	Объем часов
ПК 2.2.	Самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение индивидуального задания, подготовка докладов	Конспект, письменная работа с презентацией результатов, доклад	Устный опрос, выступление с докладом, презентация результатов индивидуального задания	0,25/15
ПК 2.4.	Самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение индивидуального задания, подготовка докладов	Конспект, письменная работа с презентацией результатов, доклад	Устный опрос, выступление с докладом, презентация результатов индивидуального задания	0,25/15
ПК 2.5.	Самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение индивидуального задания, подготовка докладов	Конспект, письменная работа с презентацией результатов, доклад	Устный опрос, выступление с докладом, презентация результатов индивидуального задания	0,25/15
ПК 2.6.	Самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение индивидуального задания, подготовка докладов	Конспект, письменная работа с презентацией результатов, доклад	Устный опрос, выступление с докладом, презентация результатов индивидуального задания	0,25/15
ПК 3.1.	Самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение индивидуального задания, подготовка докладов	Конспект, письменная работа с презентацией результатов,	Устный опрос, выступление с докладом, презентация результатов	0,25/15

		доклад	индивидуальног о задания	
ПК 4.3.	Самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение индивидуального задания, подготовка докладов	Конспект, письменная работа с презентацией результатов, доклад	Устный опрос, выступление с докладом, презентация результатов индивидуального задания	0,5/20
ПК 4.4.	Самостоятельное изучение теоретического материала, выполнение индивидуального задания, подготовка докладов	Конспект, письменная работа с презентацией результатов, доклад	Устный опрос, выступление с докладом, презентация результатов индивидуального задания	0,25/15
Итого				2/-/110

Рекомендуемая литература для самостоятельной работы

1. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.

2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>.

3. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : учеб. Пособие для вузов по специальности 100103 «Соц.-культур. Сервис и туризм» / А. П. Дурович. – Документ Bookread2. – М. : ИНФРА-М, 2015. – 315 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478256>.

4. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 284 с.

5. Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб.-практ. Пособие для вузов по направлениям подгот. «Туризм», «Гостин. Дело», «Экономика», «Менеджмент» (уровень бакалавриата) / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. – Документ Bookread2. – М. : Дашков и К, 2017. – 165 с. : табл. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=937237>.

6. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

Интернет-ресурсы:

1. Деловой туристический портал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.btp.ru. - Загл. с экрана.

2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана

3. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс] : газета. - Режим доступа: www.ratanews.ru/. - Загл. с экрана.

4. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Загл. с экрана.

5. Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/>. - Загл. с экрана.

6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.

7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Вопросы для самопроверки

1. Определение понятия «гостеприимство»
2. Гостеприимство как отрасль индустрии.
3. Современное состояние гостиничной индустрии в России.
4. Современное состояние гостиничной индустрии за рубежом.
5. История развития гостиничной индустрии в России.
6. История развития гостиничной индустрии в Европе.
7. История развития гостиничной индустрии в США.
8. Основные сектора в индустрии гостеприимства.
9. Значимость гостиничной индустрии в России и за рубежом.
10. Новые технологии в гостиничной индустрии.
11. Внешние факторы развития индустрии гостеприимства.
12. Внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
13. Направления горизонтальной интеграции в индустрии гостеприимства.
14. Направления вертикальной интеграции в индустрии гостеприимства.
15. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
16. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии.
17. Определение понятия «гостиница»
18. Российская классификация гостиниц.
19. Зарубежная классификация гостиниц
20. Наиболее употребляемые критерии классификации гостиниц
21. В основе каких систем классификации гостиничных предприятий находится установление уровня комфорта? Какая система классификации по уровню комфорта считается наиболее распространенной в мире?
22. Рейтинг гостиниц.
23. Требования к правилам предоставления гостиничных услуг в России.
24. Перечислите виды туристских предприятий и дайте их краткую характеристику.
25. В чем заключается различие между туроператорами и турагентами?
26. Перечислите классы обслуживания в индустрии гостеприимства и дайте их краткую характеристику.
27. Критерии стандартов обслуживания в гостиницах.
28. Какие вы знаете альтернативные службы размещения?
29. Типы гостиничных номеров.
30. Особенности гостиничных услуг.
31. Определение понятия «гостиничная цепь»
32. Перечислите принципы формирования гостиничных цепей
33. Влияние гостиничных цепей на деятельность гостиничных предприятий
34. Гостиничные цепи в России
35. Мировые гостиничные цепи и очевидность их преимуществ.
36. Понятие «франчайзинг». Франчайзинговые компании.
37. Деятельность независимых и франчайзинговых компаний.
38. В чем суть, преимущества и недостатки управления через договор франчайзинга?
39. Чем отличается «гостиничная цепь» от «гостиничной сети»?
40. Значение организационная структура гостиницы
41. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?
42. Назовите цели управления гостиничным предприятием.
43. Назовите функции управления гостиничным предприятием.
44. Перечислите общие принципы организационного построения гостиницы.
45. Организационные формы управления предприятиями индустрии гостеприимства получившие распространение в международной практике.

46. В чем заключается функциональный подход к организации гостиничного предприятия?
47. Классическая организация гостиничного предприятия.
48. Чем отличается организационная структура гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания?
49. Назовите основные гостиничные службы и их взаимосвязь
50. Задачи и состав административной службы
51. Перечислите основные функции административной службы и дайте их характеристику.
52. Инженерно-техническая служба гостиницы, ее составляющие и функции.
53. Задачи и состав службы приема и размещения.
54. Функции и оснащение службы приема и размещения.
55. Служба питания. Ее функции и оснащение
56. Характеристика деятельности службы бронирования
57. Какие требования предъявляются к службе приема?
58. Служба номерного фонда (этажных горничных). Основные функции и оснащение.
59. Служба безопасности. Основные функции и оснащение.
60. Задачи и функции коммерческой службы гостиничного предприятия.
61. Назовите принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.
62. Деятельность вспомогательных и дополнительных служб в обеспечении процесса работы гостиничного комплекса.
63. Кто относится к персоналу службы обслуживания гостиниц?
64. Основные требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий.
65. Предприятия питания на базе гостиницы
66. Гостиничные службы, их характеристика
67. Служба бронирования. Основные функции и оснащения.
68. Технология гостиничного обслуживания.
69. Виды классификаций гостиничных предприятий.
70. Классификации по уровню комфорта и ассортимента предлагаемых услуг.
71. Принципы формирования гостиничных цепей.
72. Специализация гостиничных предприятий.
73. Специализация предприятий питания.
74. Классификация предприятий питания.
75. Качество услуг. Специфика гостиничных услуг.
76. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц и ресторанов.
- 78..Нормативная документация, регулирующая деятельность гостиниц. 79..Нормативная документация, регулирующая деятельность предприятий питания.
- 80.Значение гостиниц для экономики и социальной жизни.
81. Планы и маркетинговая стратегия гостиницы.

Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

Задание 1. «Разработка исторической справки о развитии индустрии гостеприимства в городах Самара и Париж»

В результате выполнения данной практической работы студенты ознакомятся с историей развития индустрии гостеприимства в городе Самара и Париже в результате проведения сравнительного анализа.

Вопросы для сравнительного анализа:

1. Когда произошло зарождение индустрии гостеприимства в России и Франции?
2. Приведите первые упоминания о гостевых предприятиях в России и Франции.
3. Когда появились первые гостиничные цепи?
4. Почему цезаря Ритца можно назвать великим пионером в сфере гостиничного бизнеса? В чем состоят его успехи и достижения?
5. Когда появились коммерческие гостиницы в Самаре и Париже?
6. В чем уникальность географического положения Самарской области?
7. Охарактеризуйте современные гостиничные ассоциации и объединения в Самаре и Париже.

Задание 2. Вы профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляющий управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Ваши должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню, наличию специальных знаний.

1.Перечислите функции службы приема и размещения.

2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность

- особенности профессиональных качеств

- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Задание 3. Вы проектируете новую гостиницу класса «Люкс»

- размер - от небольшого до среднего – 60 – 100 номеров;
- месторасположения гостиницы - центр города
- обслуживание – на высоком уровне хорошо обученным персоналом
- цена – высокая,
- потребитель - руководители корпораций, профессионалы высокого уровня, участники деловых мероприятий высокого уровня и т. д.,
- условия – элитарные
- режим работы персонала – сменный (утро - день – вечер - ночь)

Требуется:

1. Разработать должностные инструкции для работников службы регистрации и размещения гостей гостиницы класса Люкс на основе предложенного формата типовой инструкции.

2. Разработать структуру службы регистрации и размещения гостей для гостиницы класса Люкс и определите функциональные связи с другими службами гостиницы.

3. Разработать график работы службы на октябрь месяц в виде графика работы сотрудников службы регистрации и размещения гостиницы класса Люкс.

4. Разработать перечень дополнительных услуг, предлагаемых администратором службы регистрации и размещения гостей.

5. Разработать рабочее место «стойка регистрации»

6. Разработать схему холла гостиницы класса Люкс.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Слайд-лекции	Тема 2. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг	
Практикоориентированная работа		Занятие 6. Особенности организации и управления гостиничными предприятиями Занятие 7. Основные службы гостиниц

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях, лабораторных работах (указать нужное)

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

1. Вопросы для обсуждения:

1. История развития гостиничной индустрии в Европе, Римской империи, в Америке
2. История гостиничной индустрии в России.
3. Строительство курортных гостиниц в XIX в.
4. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти.
5. Гостиничная индустрия в послевоенный период.
6. Гостиничное хозяйство России в конце XX в.
7. Факторы развития гостиничной индустрии и ее современное состояние.
8. Влияние развития гостиничной индустрии на секторы экономики.
9. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.

10. Основные понятия индустрии гостеприимства.
11. Факторы, влияющие на развитие гостиничной индустрии.
12. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса.
13. Перспективы развития гостиничных предприятий и других средств размещения
14. Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом.
15. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг.
16. Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация. Новые технологии в гостиничной индустрии.
17. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии.
18. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания.
19. Альтернативные структуры размещения.
20. Классификация средств размещения на основании рейтинга. Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России.
21. Разновидности гостиниц по характеру взаимоотношений между владельцем (предпринимателем, собственником) гостиницы (группой гостиниц) и управленческим звеном гостиниц.
22. Порядок лицензирования и сертифицирования гостиничной деятельности
23. Понятие корпорация, гостиничная корпорация.
24. Истории рождения гостиничных корпораций.
25. Возможности включения новых отелей в гостиничную корпорацию.
26. Мировые гостиничные цепи, понятие, сущность, преимущества.
27. Основы договора франшизы (контрактных соглашений).
28. Категории гостиничных цепей.
29. Перспективы развития национальных гостиничных сетей в России.
30. Объединение российского административного ресурса, западного менеджмента и капитала.
31. Особенности управления предприятием гостиничной индустрии в разрезе основных управленческих функций
32. Организационная структура гостиницы.
33. Общие принципы организационного построения гостиницы.
34. Классическая организация гостиничного предприятия.
35. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.
36. Технологии обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.
37. Служба управления номерным фондом;
38. Административная служба;
39. Служба общественного питания;
40. Коммерческая служба;
41. Инженерные (технические) службы;
42. Вспомогательные и дополнительные службы.
43. Типы предприятий питания в гостиничной индустрии
44. Формы организации питания в отелях
45. Классификация типов питания в гостиничной индустрии
46. Сервис питания и обслуживания в отелях

47. Методы обслуживания в организации питания
48. Современный уровень общественного питания в гостиничной индустрии
49. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов.
50. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей.
51. Технология и правила расчетов с клиентами.
52. Процедура обслуживания особых мероприятий.

2. Темы письменных работ (рефератов)

- 2.1. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
- 2.2. История развития индустрии гостеприимства в Европе.
- 2.3. Гостиницы в эпоху Римской империи.
- 2.4. Зарождение индустрии гостеприимства в средние века.
- 2.5. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе.
- 2.6. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.
- 2.7. История развития индустрии гостеприимства в Америке.
- 2.8. Гостиничная индустрия в колониальный период. Развитие гостиничной индустрии в 1794-1900 гг.
- 2.9. Появление коммерческих гостиниц в 1900-1930 гг.
- 2.10. Влияние великой депрессии и Второй мировой войны на индустрию гостеприимства в Америке.
- 2.11. Современные гостиничные ассоциации и объединения.
- 2.12. История гостиничной индустрии в России.
- 2.13. Строительство в курортных гостиниц в XIX в. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти.
- 2.14. Гостиничная индустрия в послевоенный период.
- 2.15. Гостиничное хозяйство России в конце XX в.
- 2.16. Инновационные продукты и услуги в гостиничной индустрии
- 2.17. Жизненный цикл гостиничного продукта
- 2.18. Стандартизация гостиничных услуг
- 2.19. Обычаи и традиции народов мира при разработке компонентов гостиничного продукта
- 2.20. Классификация гостиничных предприятий.
- 2.21. Международные гостиничные Ассоциации и группы.
- 2.22. Международные гостиничные цепи, представленные на российском рынке.
- 2.23. История развития гостиничной цепи.
- 2.24. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе.
- 2.25. Роль современных информационных технологий в развитии гостиничного бизнеса.
- 2.26. Глобальные системы бронирования.
- 2.27. Фирменные стандарты обслуживания в отелях.
- 2.28. Философские аспекты гостиничного бизнеса.
- 2.29. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
- 2.30. Организация вспомогательных служб гостиницы
- 2.31. Организация гостиничного дела
- 2.32. Организация инженерно-технической службы гостиницы
- 2.33. Организация коммерческой службы гостиницы
- 2.34. Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия
- 2.35. Организация службы приёма и размещения гостиницы
- 2.36. Развернутая характеристика гостиниц 5*
- 2.37. Развернутая характеристика гостиниц 4*
- 2.38. Развернутая характеристика гостиниц 3*
- 2.39. Развернутая характеристика гостиниц 2*

- 2.40. Развернутая характеристика гостиниц, 1*, гостиниц «без звезд».
- 2.41. Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы.
- 2.42. Классическая организация гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы их состав и функции
- 2.43. Роль питания в индустрии гостеприимства. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика
- 2.44. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах.
- 2.45. Способы организации питания в гостиничном сервисе.
- 2.46. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.
- 2.47. Государственное регулирование гостиничной деятельностью в России.
- 2.48. Инновационные технологии гостиничного обслуживания
- 2.49. Анализ популярности и востребованности уникальных отелей мира
- 2.50. Критерии классификации уникальных отелей мира
- 2.51. Уникальные места для возведения гостиничных предприятий
- 2.52. Уникальные гостиничные услуги и оборудование гостиниц
- 2.53. Планирование деятельности уникального отеля
- 2.54. Сравнительная характеристика критериев уникальности отелей мира

Требования к реферату Реферат – творческая исследовательская работа, основанная, прежде всего, на изучении значительного количества научной и иной литературы по теме исследования. Другие методы исследования могут, конечно, применяться (и это должно поощряться), но достаточным является работа с литературными источниками и собственные размышления, связанные с темой.

Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

При написании реферата необходимо: изучить теоретическую литературу по предмету исследования, в развернутом виде представить историю и теорию вопроса, осветить основные положения темы реферата, указать разные точки зрения на предмет исследования, обозначить своё видение проблемы изучения, сделать выводы по теме исследования, обозначить перспективу изучения проблемы, указать литературу по теме исследования, приложить словник или картотеку (если тема предполагала классификацию иллюстративного материала). Работа должна быть графически и методически грамотно оформлена.

При написании реферата необходимо:

- а) отобрать учебную и научную литературу по вопросу исследования;
- б) составить план реферата, в котором следует отразить: введение, в котором ставится цель и задачи исследования; историю и теорию вопроса (которая может являться составной частью введения или представлять самостоятельную главу); основную часть работы; заключение, в котором подводятся итоги исследования, а также освещается перспектива дальнейшего изучения проблемы, темы, вопроса; список литературы, приложение;
- в) при описательном характере темы исследования необходимо осветить точки зрения на проблему учёных, выделить распространённый взгляд на существо проблемы, представить свою точку зрения.

Используя основную и дополнительную литературу, студенты готовят реферат по выбранной теме объемом 10-15 страниц, оформляя его в соответствии с правилами. Затем на основе реферата делают доклад на 5-7 минут, в котором в сжатой форме представляют изученный теоретический материал. Доклад сопровождается демонстрацией презентации.

3.Задания и задачи к семинарским занятиям (практические, ситуационные)

Практическое задание 1.

Цель: Поиск актуальной информации о развитии индустрии гостеприимства на русском и иностранном языках из разных источников

Задание: По выбору студента осуществить поиск информации о туристских ресурсах дестинации из различных источников печатных, электронных на русском и английском языках (не менее 10 источников). Составить список источников.

Практическое задание 2

Установите соответствие между типом предприятия и характеристикой

Исторические типы предприятий питания.

Кабак

Харчевня

Чайная

Трактир

Тип предприятия питания	Характеристика предприятия питания
	Ресторан низшего разряда, расположенный у дороги. В них клиентов обслуживали официанты. Предлагался широкий ассортимент закусок, горячих первых и вторых блюд, буфетной продукции.
	Это питейное заведение для простого народа, где подавались хмельные напитки. Он представлял собой огромную комнату с простой обстановкой.
	Закусочное заведение, в котором можно было отведать первые и вторые блюда, закуски, а также выпить спиртные напитки.
	Заведение, в котором посетители могли выпить чая. В нем торговали только вторыми блюдами. Алкогольные напитки не продавались. Чай подавался обычно в двух чайниках: первый – для кипятка, второй – для заварки.

Практическое задание 3. «Разработка исторической справки о развитии индустрии гостеприимства в городах Москва, Самара и Париж»

В результате выполнения данной практической работы студенты ознакомятся с историей развития индустрии гостеприимства в городе Самара и Париже в результате проведения сравнительного анализа.

Вопросы для сравнительного анализа:

1. Когда произошло зарождение индустрии гостеприимства в России и Франции?
2. Приведите первые упоминания о гостевых предприятиях в России и Франции.
3. Когда появились первые гостиничные цепи?
4. Почему цезаря Ритца можно назвать великим пионером в сфере гостиничного бизнеса? В чем состоят его успехи и достижения?
5. Когда появились коммерческие гостиницы в Самаре и Париже?
6. В чем уникальность географического положения Самарской области?
7. Охарактеризуйте современные гостиничные ассоциации и объединения в Самаре и Париже.

Практическое задание 4. Распечатайте карту России. Отметьте основные (действующие и потенциальные), на ваш взгляд, центры индустрии гостеприимства на территории России. Разными цветами разрисуйте зоны по виду преобладающего туризма (бизнес, экологический, экстремальный, пляжный, горнолыжный и т.д.). Дугами изобразите направление основных транспортных потоков к этим центрам. Не забудьте расшифровать все условные обозначения.

Практическое задание 5. Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило,

является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

- 1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.*
- 2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.*
- 3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.*

Практическое задание 6. На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

- 1.Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».*
- 2.Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.*
- 3.Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.*

Практическое задание 7. Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги

Опишите потребности различных целевых аудиторий, результаты представьте в виде аналитической таблицы :

1. Рядовые сотрудники российских компаний
2. Топ-менеджеры
3. Сотрудники иностранных компаний
4. Иностранные граждане
5. Бизнес-леди
6. Собственники бизнеса
7. Представители власти
8. Научные сотрудники
9. Люди творческих профессий

Практическое задание 8. Составьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы. В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене.

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР.

Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения.

Практическое задание 9. Вы профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляющий управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Ваши должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню, наличию специальных знаний.

- 1.Перечислите функции службы приема и размещения.*
- 2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:*
 - назначение на должность
 - особенности профессиональных качеств
 - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Практическое задание 10. Вы – директор гостиницы. Сегодня вы вызвали для беседы по важной для предприятия проблеме своего подчиненного. Во время вашей беседы неожиданно зазвонил телефон. Как вы поступите? (рассмотрите разные варианты)

Практическое задание 11. Определите категории гостиниц, исходя из следующих описаний:

Какая категория у гостиницы, если персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч?

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

Критерии оценивания практических заданий

Уровень освоения	Критерии
86-100 баллов (оценка «отлично»)	задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
70-85 баллов (оценка «хорошо»)	задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью
61-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании
0-60 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму

4. Вопросы для самоконтроля

1. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала XX века были:

- а) Э. Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон
- б) К. Хилтон, А. Эскофье, Г. Шератон
- в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье
- г) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц

2. Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “hospice”, что означает:

- а) странноприимный дом
- б) милосердие
- в) гостеприимный дом
- г) доброжелательность

3. Укажите в каком веке в Древнем русском языке широко распространяется слово «гость»:

- а) X в.
- б) XI в.
- в) XII в.
- г) XIII в.

4. Гостеприимство как отрасль деятельности – это...

- а) воспитание человека;
- б) гипотеза;
- в) система обслуживания людей, находящихся в путешествии;
- г) органы исполнительной власти.

5. На какие основополагающие группы делятся услуги отельно-ресторанного бизнеса?

- а) основные, второстепенные и сопутствующие
- б) главные, дополнительные и сопутствующие
- в) основные, дополнительные и приемлемые
- г) основные, дополнительные и сопутствующие

6. Какие свойства не влияют на услуги в гостинице?

- а) Привязанность к определенным территориям
- б) Сезонность
- в) Цена
- г) Персонал
- д) Любопытство

7. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- а) предоставление услуг бизнес-центра
- б) предоставление услуг фитнес-центра
- в) оказание медицинский услуг
- г) предоставление размещения

8. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) услуги прачечной
- б) услуги переводчика
- в) экскурсионные услуги
- г) пользование медицинской аптечки

9. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализ состояния гостиничного рынка

10. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- а) служба приема и размещения
- б) служба консьержей
- в) служба безопасности
- г) инженерно-техническая служба

Шкала оценки результатов по контрольной точке: За правильный ответ на вопрос ставится 1 балл

6.2.Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ)

Контрольная работа по дисциплине «Гостиничная индустрия» выполняется студентами очной и заочной формы обучения в форме компьютерного тестирования. Тестовое задание содержит 25 теоретико-практических вопросов, время на выполнение контрольного задания 30 минут.

Без выполнения контрольной работы обучающийся не допускается к промежуточному контролю по дисциплине.

Примерные тестовые задания для подготовки к контрольной работе по дисциплине:

1. Гостеприимство как отрасль деятельности – это...

- а)воспитание человека;
- б) гипотеза;
- в) система обслуживания людей, находящихся в путешествии;

г) органы исполнительной власти.

2. На какие основополагающие группы делятся услуги отельно-ресторанного бизнеса?

- а) основные, второстепенные и сопутствующие
- б) главные, дополнительные и сопутствующие
- в) основные, дополнительные и приемлемые
- г) основные, дополнительные и сопутствующие

3. Какие свойства не влияют на услуги в гостинице?

- а) Привязанность к определенным территориям
- б) Сезонность
- в) Цена
- г) Персонал
- д) Любопытство

4. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

- а) предоставление услуг бизнес-центра
- б) предоставление услуг фитнес-центра
- в) оказание медицинских услуг
- г) предоставление размещения

5. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- а) услуги прачечной
- б) услуги переводчика
- в) экскурсионные услуги
- г) пользование медицинской аптечки

6. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализ состояния гостиничного рынка

7. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

- а) служба приема и размещения
- б) служба консьержей
- в) служба безопасности
- г) инженерно-техническая служба

8. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

- а) служба приема и размещения
- б) служба консьержей
- в) служба безопасности
- г) банкетная служба

9. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

- а) портье
- б) телефонные операторы
- в) кассиры
- г) консьержи

10. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- а) системы AA
- б) звездная (Европейская классификация)
- в) системы B&B
- г) открытой системы

11.. Гостиничная анимация – это:

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

12.. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:

- а) уборка номера по просьбе гостя
- б) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать
- в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд
- г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость

13. К службе питания и напитков не относится:

- а) кухня
- б) обслуживания номерного фонда
- в) рестораны
- г) бары

14.. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

- а) банкет-фуршет
- б) кофе-брейк
- в) банкет с полным обслуживанием официантами
- г) банкет-чай

15. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:

- а) ваучером
- б) наличными
- в) депозитом
- г) кредитными картами

6.3.Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов) Курсовая работа (проект) учебным планом не предусмотрена

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (зачет)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими

компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля (текущий, промежуточный)	Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.)	Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ПК 2.2.	текущий	1. Выполнение практических заданий 2. Решение задач для самостоятельной работы 3. Тестирование по темам курса	№№3.1.,3.4., №4
ПК 2.4.	текущий	1. Выполнение практических заданий 2. Тестирование по темам курса	№№3.9 №4
ПК 2.5.	текущий	1. Устный опрос по темам курса 2. Тестирование по темам курса	№№1.51-1.54 №4
ПК 2.6.	текущий	Тестирование по темам курса	№4
ПК 3.1.	текущий	1. Устный опрос по темам курса 2. Выполнение практических заданий 3. Решение задач для самостоятельной работы 4. Тестирование по темам курса	№№1.31-1-50, 2.30-3.35, 2.41-2.40, №3.8,3.9 №4
ПК 4.3.	текущий	1. Устный опрос по темам курса 2. Выполнение практических заданий 3. Решение задач для самостоятельной работы 4. Тестирование по темам курса	№1.7-1.29, 2.20-2.28, 2.36-2.40 №3.2 №4
ПК 4.4.	текущий	1. Устный опрос по темам курса 2. Выполнение практических заданий 3. Решение задач для самостоятельной работы 4. Тестирование по темам курса	№№2.16-2.19, 2.48-2.54 №3.5-3.8, 3.11 №4
ПК 2.2., 2.4., 2.5., 2.6., 3.1., 4.3., 4.4.	промежуточный	Компьютерное тестирование	1-80

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: ПК 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 3.1, 4.3, 4.4. - историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства; - классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров; - типологию гостиниц, типы туристских	1. Вопросы для опроса 1. Определение понятия «гостеприимство» 2. Гостеприимство как отрасль индустрии. 3. История развития гостиничной индустрии в России. 4. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии. 5. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания. 6. Мировые гостиничные цепи, понятие, сущность, преимущества. 7. Основы договора франшизы (контрактных соглашений). 8. Общие принципы организационного построения гостиницы. 9. Современный уровень общественного питания в гостиничной индустрии

комплексов; - организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц; - типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса; - характеристику банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета; - способы управления независимыми гостиницами, формы управления: по контракту, через договор франчайзинга, аренда; - гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц; классификация и характеристика малых гостиниц.	10. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов 2.Задания для письменного ответа 2.1. Современные гостиничные ассоциации и объединения. 2.2. Строительство в курортных гостиниц в XIX в. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти. 2.3. Классическая организация гостиничного предприятия. Основные службы гостиницы их состав и функции 2.4. Роль питания в индустрии гостеприимства. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика 2.5. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах 3.Практические задания: 1. «Разработка исторической справки о развитии индустрии гостеприимства в городах Москва, Самара и Париж» В результате выполнения данной практической работы студенты ознакомятся с историей развития индустрии гостеприимства в городе Самара и Париже в результате проведения сравнительного анализа. Вопросы для сравнительного анализа: 1. Когда произошло зарождение индустрии гостеприимства в России и Франции? 2. Приведите первые упоминания о гостевых предприятиях в России и Франции. 3. Когда появились первые гостиничные цепи? 4. Почему цезаря Ритца можно назвать великим пионером в сфере гостиничного бизнеса? В чем состоят его успехи и достижения? 5. Когда появились коммерческие гостиницы в Москве, Самаре и Париже? 6. В чем уникальность географического положения Самарской области? 7. Охарактеризуйте современные гостиничные ассоциации и объединения в Москве, Самаре и Париже. 4.Вопросы для теста 1. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала XX века были: а) Э. Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон б) К. Хилтон, А. Эскофье, Г. Шератон в) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье г) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц 2. Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “hospice”, что означает: а) странноприимный дом б) милосердие в) гостеприимный дом г) доброжелательность 3. Укажите в каком веке в Древнем русском языке широко распространяется слово «гость»: а) X в. б) XI в. в) XII в. г) XIII в. 4. Гостеприимство как отрасль деятельности – это... а) воспитание человека; б) гипотеза; в) система обслуживания людей, находящихся в путешествии; г) органы исполнительной власти.
---	--

	5. На какие основополагающие группы делятся услуги отельно-ресторанного бизнеса? а) основные, второстепенные и сопутствующие б) главные, дополнительные и сопутствующие в) основные, дополнительные и приемлемые г) основные, дополнительные и сопутствующие
Умеет: ПК 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 3.1, 4.3, 4.4. - определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий; - оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям; - определять типы гостиничных номеров; - определять состав и функции гостиничных служб; - устанавливать соответствие видов завтраков, сервиса, методов обслуживания типу предприятия питания и категории гостиницы; - выбирать эффективные способы управления гостиницами.	1. Вопросы для опроса 1. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия. 2. Технологии обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг. 3. Служба управления номерным фондом; 4. Служба общественного питания; 5. Коммерческая служба; 6. Типы предприятий питания в гостиничной индустрии 7. Формы организации питания в отелях 8. Классификация типов питания в гостиничной индустрии 9. Сервис питания и обслуживания в отелях 10. Методы обслуживания в организации питания 2. Вопросы для письменного ответа: 2.1. Инновационные продукты и услуги в гостиничной индустрии 2.2. Жизненный цикл гостиничного продукта 2.3. Стандартизация гостиничных услуг 2.4. Роль современных информационных технологий в развитии гостиничного бизнеса. 2.5. Глобальные системы бронирования. 2.6. Фирменные стандарты обслуживания в отелях. 2.7. Философские аспекты гостиничного бизнеса. 2.8. Системы жизнеобеспечения гостиниц. 2.9. Организация вспомогательных служб гостиницы 2.10. Организация гостиничного дела 2.11. Организация инженерно-технической службы гостиницы 2.12. Организация коммерческой службы гостиницы 2.13. Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия 2.14. Организация службы приёма и размещения гостиницы 3. Практические задания 3.1. Определение категории гостиницы Определите категории гостиниц, исходя из следующих описаний: Какая категория у гостиницы, если персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7.00 до 24.00 ч? Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя. 3.2. «Управляющий гостиницей» Вы профессиональный управляющий гостиничным предприятием,

	осуществляющий управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Ваши должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню, наличию специальных знаний. <i>1.Перечислите функции службы приема и размещения.</i> <i>2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:</i> - назначение на должность - особенности профессиональных качеств - исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы. 3.3. «Разработка стандартов для гостиницы» Составьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы. В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене. Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР. Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения. 4.Вопросы для теста 4.1. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют: а) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом б) гостиницы делового назначения в) гостиницы для отдыха г) отели «люкс» 4.2. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть: а) системы АА б) звездная (Европейская классификация) в) системы В&В г) открытой системы 4.3. Гостиничная анимация – это: а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз 4.4. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это: а) уборка номера по просьбе гостя б) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать в) уборка свободного номера, в который ожидается заезд г) ежедневная уборка номера, в котором проживает гость 4.5. К службе питания и напитков не относится: а) кухня б) обслуживания номерного фонда в) рестораны г) бары
--	---

	5.19. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты: а) ваучером б) наличными в) депозитом г) кредитными картами
--	--

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно,

четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Списки основной литературы:

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии обществ. питания" / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 399 с. : ил., табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>.

7. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100) "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

Списки дополнительной литературы:

8. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ Bookread2. - М. : РИОР [и др.], 2017. - 298 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773630>.
9. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М. : Академия, 2015. - 284 с.

8.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

10. Деловой туристический портал. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.btp.ru. - Загл. с экрана.
11. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана
12. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс] : газета. - Режим доступа: www.ratanews.ru/. - Загл. с экрана.
13. Турбизнес [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Загл. с экрана.
14. Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/>. - Загл. с экрана.
15. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgass.ru/>. - Загл. с экрана.
16. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

9.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений для настольных компьютеров.	Темы 1-7

10.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	Э-208 "Учебная лаборатория" кафедры «ТуГД»	Компьютерный класс на 20 посадочных мест видеомагнитофон Philips 397/55, компьютер в сборе iP1.80 DualCore/945/2 Gb/80Gb - 10 шт., проектор мультимедийный Sanyo PLC, телевизор Philips 21 PT 1354, стенд, экран Draper Luma. Программное обеспечение: Windows XP, Internet Explorer, Microsoft Office, Corel Graphics Suite, Adobe Design Premium CS3, Adobe Reader 8, ConsultantPlus, Edelweiss, Quark XPress Passport 6.0.
2	Э-205 Научная лаборатория туристско-	Компьютерный класс на 20 посадочных мест электронная доска PoivyVisionWaik-and-Talk, проектор мультимедийный переносной Sanyo PLC, персональный

	<i>рекреационных кластеров (Лаборатория туристско- рекреационного проектирования)</i>	компьюторД346 1Gb 80 Gb - 8 шт., глобус, географическая карта России, административная карта Самарской области. Программное обеспечение: Windows XP, Internet Explorer, Microsoft Office, Adobe Design Std CS6, ConsultantPlus, Edelweiss.
--	---	--

1. Примерная технологическая карта дисциплины «Гостиничная индустрия»

Институт (факультет) среднего профессионального образования

кафедра «Туризм и гостиничное дело»

преподаватель Ямашев В.М. направление подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																	зач.-экз. недель
				февраль				март				апрель				май					
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1																					
	Обязательные элементы																				
1.1	Работа на практических занятиях	18	до 4			+	+	+	+	+	+	+	+	+	++	+	++	+	+	+	
1.2.	Выполнение контрольной работы	1	до 10																		
1.3	Промежуточное тестирование	2	до 5							+									+		
	Творческие задания																				
1.4	Подготовка доклада с презентацией	1	до 8											+							

кафедра «Туризм и гостиничное дело»

преподаватель Ямашев В.М. направление подготовки 43.02.11 «Гостиничный сервис»

[illegible]

