



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Барашок И.В.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)
14 » « июня » 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Овчаренко Н.П.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)
14 » « июня » 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Индустрия гостеприимства
Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2
лекции 18 час.
практические занятия 18 час.
лабораторные работы 00 час.
в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 0 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.
в том числе с использованием МАО 00 час.
самостоятельная работа 72 час.
в том числе на подготовку к экзамену 00 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет 2 семестр
экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017г. № 516

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма протокол № 11 от «14» июня 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук, Овчаренко Н.П.
Составители: канд. техн. наук, доцент Н.П. Овчаренко

Владивосток
2019

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Учебный курс «Индустрия гостеприимства» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02. Туризм

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» включена в состав части, формируемая участниками образовательных отношений.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 ч. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 ч.), практические занятия (18 ч.), самостоятельная работа 72 ч. Дисциплина реализуется на 1 курсе во 2 семестре.

Цель: обеспечить студентов базовыми знаниями в сфере индустрии гостеприимства на основе мирового и российского опыта в данной области, ориентировать студентов во всем разнообразии организации и управления предприятиями размещения.

Задачи:

- ознакомить студентов с базовой терминологией, применяемой в индустрии гостеприимства;
- изучить историю развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить основные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить перспективы развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить структуру индустрии гостеприимства;
- изучить нормативные документов в области индустрии гостеприимства
- изучить системы классификаций средств размещения, гостиниц, номеров;
- ознакомить студентов со способами управления гостиницами;
- ознакомить студентов с спецификой труда в индустрии гостеприимства

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине Индустрия гостеприимства обеспечивает формирование у выпускника следующие компетенции.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Код и формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-1- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том	1.1 способен сделать расчет штатов
	1.2 способен осуществить подбор

числе с учетом социальной и экономической политики государства	кадров для осуществления деятельности организации
--	---

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Предмет, методы и задачи изучения индустрии гостеприимства (4 часа)

Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный) (0,5 часа).

Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (0,5 часа).

Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта (0,5 часа).

Тема 4. Ассоциации индустрии гостеприимства. Роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства. Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила. Российская гостиничная ассоциация. Американские гостиничные ассоциации. Некоммерческие гостиничные объединения (0,5 часа).

Раздел 2 Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования (4 часов)

Тема 1. Модели организации гостиничного бизнеса

Независимые гостиницы. Гостиничные цепи. Консорциумы. Сравнительная характеристика по макрорегионам (ВТО). Крупнейшие гостиничные цепи мира. Гостиничные цепи мира на российском рынке. Необходимость создания концепций для расширения влияния на рынке гостиничных услуг. Основные концепции. Сегментация клиентуры при выборе концепции. Управление

гостиничными цепями: Франчайзинг, партнерство, лизинг, управление по контракту. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг

(1 час).

Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения (1 час).

Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения.

Тема 3. Классификация средств размещения в РФ (2 часа).

Методика оценки средства размещения на определенную категорию

Общие требования к системе классификации. Оценка средства размещения по минимальным и бальным критериям. Требования к номерному фонду средства размещения. Методика оценки номерного фонда. Требования к персоналу. Методика оценки персонала (2 часа).

Раздел 3. Индустрия питания (2 часа)

Тема1. Специфика ресторанного производства. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.

Раздел 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства (2 часа).

Тема 1. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.

Раздел 5. Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства (2 часа).

Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среде в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментация рынка. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства. Стратегии маркетинга.

Раздел 6. Управления персоналом в индустрии гостеприимства (2 часа).

Тема 1. Подбор и обучение персонала (1 час)

Персонал как основное звено в индустрии гостеприимства. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Управление персоналом. Служебный этикет. Психологическая культура сервиса. Прогнозирование потребности в персонале. Должностная инструкция. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Методы отбора персонала.

Тема 2. Аттестация и мотивация персонала (1 час)

Правила при проведении аттестации. Общие задачи аттестации. Задачи аттестации для каждого работника. Количественные и качественные критерии оценки. Формат проведения аттестации. Структура аттестационного листа. Основные группы навыков, оцениваемые при аттестации. Основные принципы мотивации. Формы стимулирования персонала. Демотиваторы и контрмеры. Оценка эффективности кадровой политики.

Раздел 7. Перспективы развития индустрии гостеприимства (2 часа).

Горизонтальное расширение. Географическое расширение. Гибридизация продукта. Специализация. Формирование торговой марки продукта. Слияние компаний и стратегические альянсы. Заключение контракта на управление. Вертикальная и горизонтальная интеграция. Узкая специализация. Стратегическая оценка будущего гостиничной индустрии. Новая парадигма рыночного развития.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Занятие 1. Историческое развитие индустрии гостеприимства (4 часа).

С использованием метода активного обучения: ситуационная задача

"Приезд в гостиницу"

Вопросы для подготовки:

1. Развитие гостиничного дела в Древнем мире

2. Развитие гостиничного дела в Средние века
3. Развитие гостиничного дела в 18-19 века
4. Развитие гостиничного дела в 20 веке
5. Развитие индустрии гостеприимства в России:
 - 5.1. Средства размещения в древней Руси.
 - 5.2. Влияние организации почтовых перевозок в конце 15 - нач. 16 века на развитие средств размещения.
 - 5.3. Строительство Петербурга – новый этап в развитии гостиничного дела в России.
 - 5.4. Гостиничное хозяйство в годы советской власти (до начала войны)
 - 5.5. Послевоенный период – качественный скачок в развитии гостинично-туристской сферы
6. История развития индустрии гостеприимства во Владивостоке.

Занятие 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (2 часа).

С использованием метода активного обучения: проблемный семинар

Цель занятия: изучить современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Задание:

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в РФ.
3. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Приморском крае (Владивосток).
4. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.

Занятие 3. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства

(2 часа)

С использованием метода активного обучения: проблемный семинар

1. Основные группы факторов, влияющие на развитие и состояние индустрии гостеприимства. Дать общую характеристику.
2. Пояснить и привести примеры, как стабильность экономического развития страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
3. Пояснить и привести примеры, как темпы социально-демографического развития страны влияют на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
4. Пояснить и привести примеры, как степень политической стабильности страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
5. Пояснить и привести примеры, как окружающая среда и экология влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
6. Пояснить и привести примеры, как безопасность в стране влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
7. Пояснить и привести примеры, как развитие деловой активности населения страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
8. Пояснить и привести примеры, как эффективность государственных систем управления влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?

Занятие 4. Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования (2 часа).

С использованием метода активного обучения: ситуационная задача "Путешествие Кристины"

Вопросы для подготовки:

1. Системы категоризации и классификации средств размещения в международной практике. Взаимосвязь категории средства размещения и цены размещения. (Рассмотреть на примере Франции, Испании, Португалии, Швейцарии, Великобритании, Дании, Швеции, Норвегии, Венгрии, Болгарии, Словении, США, Мексики, Индии, Марокко, Австралии.)
2. Системы категоризации независимых экспертов.

Занятие 5. Модели организации гостиничного бизнеса (2 часа).

Метод активного / интерактивного обучения – Ситуация для обсуждения: «Прошлое и настоящее гостиничного бизнеса».

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Модель Ритца.
2. Модель Кемонса Уилсона – гостиничные цепи. Основные преимущества гостиничных цепей.
3. Добровольные гостиничные цепи.
4. Гостиничные консорциумы.
5. Ассоциации.
6. Независимая гостиница.
7. Управление гостиничными цепями: франчайзинг, управление по контракту.
8. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.
9. Ведущие гостиничные цепи.
10. Влияние торговой марки на конкурентоспособность цепи.
11. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.

Занятие 6. Индустрия питания (2 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – игровое проектирование

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Концепция ресторанный заведения (на конкретном примере).

2. Виды ресторанного обслуживания.
3. Меню, его виды и специфика.
4. Профессиональный этикет обслуживания.

Занятие 7. Персонал в индустрии гостеприимства (2 часа).

Метод активного / интерактивного обучения – разыгрывание ролей

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Системы образования: школы гостеприимства и т.д.
2. Особенности российского менталитета.
3. Современный руководитель предприятия индустрии гостеприимства.
4. Система мотивации персонала.
5. Размер и система чаевых.
6. Психологическая культура сервиса.

Занятие 8 .Основные тренды развития индустрии гостеприимства (2 часа)

Метод активного / интерактивного обучения –игровое проектирование

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1. Предмет, методы и задачи изучения индустрии гостеприимства Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный) Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства.	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1)	Вопросы к зачету (ПР-1)
		ПК-1.2		Умеет	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1) Кейс-задача
			Владеет	Вопросы к практическому занятию по	Вопросы к зачету (ПР-1)

	<p>Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта</p> <p>Тема 4. Ассоциации индустрии гостеприимства. Роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства. Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила. Российская гостиничная ассоциация. Американские гостиничные ассоциации. Некоммерческие гостиничные объединения</p>			<p>разделу 1 (УО-1) Кейс-задача</p>	
2	<p>Раздел 2 Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования (4 часов)</p> <p>Тема 1. Модели организации гостиничного бизнеса</p> <p>Независимые гостиницы. Гостиничные цепи. Консорциумы. Сравнительная характеристика по макрорегионам (ВТО). Крупнейшие гостиничные цепи мира. Гостиничные цепи мира на российском рынке. Необходимость создания концепций для расширения влияния на рынке гостиничных услуг. Основные концепции. Сегментация клиентуры при выборе концепции. Управление гостиничными цепями: Франчайзинг, партнерство, лизинг, управление по контракту. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.</p> <p>Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и</p>	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 2 (УО-1)	Вопросы к зачету (ПР-1)
		ПК-1.2	Умеет	Практическая работа	Вопросы к зачету (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа	Вопросы к зачету (ПР-1)

	<p>иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения.</p> <p>Тема 3.Классификация средств размещения в РФ Методика оценки средства размещения на определенную категорию Общие требования к системе классификации. Оценка средства размещения по минимальным и бальным критериям. Требования к номерному фонду средства размещения. Методика оценки номерного фонда. Требования к персоналу. Методика оценки персонала.</p>				
3	<p>Раздел 3. Индустрия питания Тема1. Специфика ресторанного производства. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане</p>	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 3 (УО-1) Презентация	Вопросы к зачету (ПР-1)
		ПК-1.2	Умеет	Контрольная работа (ПР-5)	Вопросы к зачету (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа (ПР-5)	Вопросы к зачету (ПР-1)
4	<p>Раздел 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Тема 1. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.</p>	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 4 (УО-1) Доклад	Вопросы к зачету (ПР-1)
		ПК-1.2	Умеет	Кейс-задача	Вопросы к зачету (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа	Вопросы к зачету (ПР-1)
5	<p>Раздел 5. Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства).</p>	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 5 (УО-1)	Вопросы к зачету (ПР-1)

	<p>Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментация рынка. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства. Стратегии маркетинга.</p>	ПК-1.2	Умеет	Практическая работа	Вопросы к зачету (ПР-1)
			Владеет	Ситуационная задача	Вопросы к зачету (ПР-1)
6	<p>Раздел 6. Управления персоналом в индустрии гостеприимства. Тема 1. Подбор и обучение персонала Персонал как основное звено в индустрии гостеприимства. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Управление персоналом. Служебный этикет. Психологическая культура сервиса. Прогнозирование потребности в персонале. Должностная инструкция. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Методы отбора персонала.</p> <p>Тема 2. Аттестация и мотивация персонала (Правила при проведении аттестации. Общие задачи аттестации. Задачи аттестации для каждого работника. Количественные и качественные критерии оценки. Формат проведения аттестации. Структура аттестационного листа. Основные группы навыков, оцениваемые при аттестации. Основные принципы мотивации. Формы стимулирования</p>	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 6 (УО-1)	Вопросы к зачету (ПР-1)
		ПК-1.2	Умеет	Ситуационная задача	Вопросы к зачету (ПР-1)
			Владеет	Тренинг	Вопросы к зачету (ПР-1)

	персонала. Демотиваторы и контрмеры. Оценка эффективности кадровой политики.				
7	Раздел 7. Перспективы развития индустрии гостеприимства Горизонтальное расширение. Географическое расширение. Гибридизация продукта. Специализация. Формирование торговой марки продукта. Слияние компаний и стратегические альянсы. Заключение контракта на управление. Вертикальная и горизонтальная интеграция. Узкая специализация. Стратегическая оценка будущего гостиничной индустрии. Новая парадигма рыночного развития.	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 7 (УО-1)	Вопросы к зачету (ПР-1)
		ПК-1.2	Умеет	Кейс-задача	Вопросы к зачету (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа	Вопросы к зачету (ПР-1)
8	Занятие 8. Основные тренды развития индустрии гостеприимства (2 часа)	ПК-1.1	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 8 (УО-1)	Вопросы к зачету (ПР-1)
		ПК-1.2	Умеет	Практическая работа	Вопросы к зачету (ПР-1)
			Владеет	Проектная работа	Вопросы к зачету (ПР-1)

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва:

КноРус, 2014. – 167 с. – 4 экз. - Режим доступа :

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>

2. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. - Режим доступа : <http://znanium.com/catalog/product/223577>
3. Организация гостиничного дела / С. В. Митрофанов. - Изд-во Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. – 157 с. – 4 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:793456&theme=FEFU>
4. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии: учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. - Москва: КноРус, 2015. – 478 с. – 3 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735577&theme=FEFU>
5. Технология и организация гостиничных услуг. / Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog/product/473650>
6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>

Дополнительная литература

1. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е.О. Валеева. —Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. —<http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
2. Гальчук, Л. М. Основы кросскультурной коммуникации и менеджмента: практический курс [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. М. Гальчук. - М.: Вузовский Учебник; Инфра-М, 2015. - 175 с. - 3 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/472421>
3. Манюхин, И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ И.С.Манюхин— Электрон.текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

4. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А.Назаркина, Ю.О.Владыкина, Б.И.Штейнгольц— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>
5. Организация ресторанного бизнеса: учебное пособие для вузов / Ю. В. Жилкова, З. В. Макаренко, Л. А. Насырова [и др.]. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. - 188 с. - 5 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:733345&theme=FEFU>
6. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
7. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В. А. Тётушкин — Электрон.текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
8. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
9. Фурсов, В. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон.текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.
- 10.Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография/ Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон.текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>

11. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

Нормативно-правовая литература

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9KlI9>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация http://www.unwto.org/index_r.php
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН. <http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (PowerPoint, Word), Open Office, Skype, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: ЭБС ДВФУ, Консультант плюс, библиотеки, ресурсы и порталы по философии, электронная библиотека

диссертаций РГБ, Научная электронная библиотека eLIBRARY, электронно-библиотечная система издательства «Лань», электронная библиотека "Консультант студента", электронно-библиотечная система IPRbooks, информационная система "ЕДИНОЕ ОКНО доступа к образовательным ресурсам", базы данных ИНИОН (Института научной информации по общественным наукам), и доступ к Антиплагиату в интегрированной платформе электронного обучения Blackboard ДВФУ, доступ к электронному заказу книг в библиотеке ДВФУ, доступ к нормативным документам ДВФУ.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Индустрия гостеприимства» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практическую работу, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Индустрия гостеприимства» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех работ с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Индустрия гостеприимства» является зачет, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Индустрия гостеприимства» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Индустрия гостеприимства» для аттестации на зачете следующие: 61 и более баллов – «зачтено», 60 и менее баллов – «не зачтено».

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к выполнению лабораторных работ необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Практические занятия. На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения семинарских занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов. В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем, ведущим семинарские занятия, подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации: при изучении тем, вынесенных на обсуждение на практическом занятии, необходимо изучить сначала соответствующий раздел

(главу) учебника для вузов. При этом полезно воспользоваться учебниками разных авторов, сравнивая их взгляды на тот или иной вопрос. Следует также обратиться к списку рекомендованных по соответствующей теме информационных источников. Аудиторная работа на практических занятиях - выполнение практических заданий и учебных проектов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Индустрия гостеприимства» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить

достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в завершении изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной и технической документацией для оценки качества потребительских товаров. Это предполагает осознание студентом процесса принятия решений при оценке качества товаров и вынесения решения по ситуационной задаче.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области индустрии туризма и гостеприимства, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;
- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;
- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал,

устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Самостоятельная работа студентов. Особое место среди основных видов занятий, предусмотренных учебным планом, занимает самостоятельная работа. При самостоятельном изучении дисциплины следует пользоваться графиком организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям. Подготовка к семинарам и лабораторным работам, их оформление; составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний; подготовка практических разработок; выполнение домашних заданий; компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов; текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом); прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Рекомендации: Приступая к самостоятельному изучению вопросов, студенту необходимо определить их место в программе курса, ознакомиться с содержанием каждой темы, а также списком информационных источников, рекомендованных для изучения указанных вопросов. Прежде всего, необходимо изучить литературу по соответствующей теме, обращая внимание на наиболее важные моменты, определяющие понимание соответствующего раздела. При изучении курса самостоятельно и при подготовке к практическим занятиям следует обратить внимание на контрольные вопросы. Каждый из

указанных вопросов необходимо самостоятельно повторить по учебнику и решить указанные преподавателем контрольные задания.

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях, к модульным контрольным работам, тестированию. Она включает проработку и изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Работу с литературой следует начинать с анализа Рабочей программы, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические издания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях. Каждая тема из разделов тематического плана дисциплины и каждый вид занятий снабжен ссылками на источники, что значительно упрощает поиск необходимой информации. Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка доклада к занятию. Основные этапы подготовки доклада: выбор темы; консультация преподавателя; подготовка плана доклада; работа с источниками и литературой, сбор материала; написание текста доклада; оформление рукописи и предоставление ее преподавателю до начала доклада,

что определяет готовность студента к выступлению; выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса: лекционные и практические занятия по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проходят в аудиториях, оборудованных компьютерами типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами MicrosoftOffice 2010 и аудио-визуальными средствами проектор Panasonic DLPProjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON M4716CCBAM4716CJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели	баллы
ПК-1-	Знает	Информационно	знание	способность назвать	61-75

Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	(пороговый уровень)	- коммуникационные технологии для осуществления проектной деятельности	современных научных методов познания мира; знание основных тенденций развития индустрии гостеприимства знание основных этапов формирования индустрии гостеприимства знание новейших достижений отечественных и зарубежных в сфере индустрии гостеприимства дискуссионных проблем.	основные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства, особенные и общие черты в сравнении с мировыми тенденциями, основные исследовательские подходы к изучению дисциплины, основные дискуссионные проблемы в сфере туризма и гостеприимства	
	Умеет (продвинутый уровень)	Использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных и библиографических источников в соответствии с требованиями потребителей	умение аналитически работать с литературой по курсу, систематизировать полученную информацию	способность последовательно, грамотно и оценочно изложить аргументы, приведенные в литературе	76-85
	Владеет (высокий уровень)	Информационной и библиографической культурой.	владение общенаучными методами в изучении дисциплины, владение навыками ведения дискуссии, навыками публичного	способность сформулировать и аргументировать собственную позицию по рассматриваемым проблемам; способность объяснить значимость процессов развития индустрии гостеприимства	86-100

			выступления		
--	--	--	-------------	--	--

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проводится в форме контрольных мероприятий (защиты практических работ, деловых игр, кейс-задач, тренинга) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине в 1 семестре предусмотрен такой вид промежуточной аттестации как экзамен в виде тестирования.

Вопросы к зачету (для подготовки к тестированию)

1. Понятие «гостеприимство» и принципы гостеприимства.
2. Понятие «индустрия гостеприимства». Назвать сегменты индустрии гостеприимства.
3. Понятие «туристская индустрия».

4. Понятие «услуга». Свойства нематериальной услуги.
5. Значение индустрии гостеприимства для мировой экономики.
6. Развитие гостиничного дела в Древнем мире
7. Развитие гостиничного дела в Средние века
8. Развитие гостиничного дела в 18-19 века
9. Развитие гостиничного дела в 20 веке
10. Средства размещения в древней Руси.
11. Влияние организации почтовых перевозок в конце 15 - нач. 16 века на развитие средств размещения.
12. Строительство Петербурга – новый этап в развитии гостиничного дела в России.
13. Гостиничное хозяйство в годы советской власти.
14. Послевоенный период – качественный скачок в развитии гостинично-туристской сферы
15. История развития индустрии гостеприимства во Владивостоке
16. Критерии классификации гостиничных предприятий:
месторасположение, продолжительность работы, уровень цен,
17. Критерии классификации гостиничных предприятий: уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение.
18. Классификация гостиничных номеров
19. Специализированные средства размещения
20. Модель Ритца.
21. Модель Кемонса Уилсона – гостиничные цепи. Основные преимущества гостиничных цепей.
22. Добровольные гостиничные цепи.
23. Гостиничные консорциумы.

24. Ассоциации.
25. Независимая гостиница.
26. Управление гостиничными цепями: франчайзинг, управление по контракту.
27. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.
28. Концепция ресторанный заведения (на конкретном примере).
29. Виды ресторанного обслуживания.
30. Меню, его виды и специфика.
31. Профессиональный этикет обслуживания в ресторане.
32. Авиационный транспорт.
33. Автомобильный транспорт.
34. Железнодорожный транспорт.
35. Водный, речной, морской транспорт.
36. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.
37. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.
38. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства.
39. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства.
40. Сегментация рынка.
41. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства.
42. Стратегии маркетинга.
43. Системы образования в индустрии гостеприимства
44. Особенность российского менталитета.
45. Современный руководитель предприятия индустрии гостеприимства.
46. Система мотивации персонала.

47.Размер и система чаевых.

48.Психологическая культура сервиса.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете
по дисциплине «Индустрия гостеприимства»**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
61 и более	<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
Менее 60–	<i>«не зачтено»</i>	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Контрольные вопросы по теме «Ассоциации в индустрии гостеприимства»

1. Какая гостиничная ассоциация разработала Международные гостиничные правила?
2. Когда заканчивается срок действия договора на размещение согласно МГП?
3. Когда договор на размещение считается окончанным согласно МГП?
4. Может ли гостиница запросить полную или частичную предварительную оплату с клиента согласно МГП?
5. В каких случаях гостиница может задержать имущество клиента согласно МГП?
6. Условия поселения в гостиницу клиента вместе с домашними животными, согласно МГП.
7. Что такое РГА?
8. Какое печатное издание использует РГА для рекламы и информации в гостинично-ресторанном бизнесе?

9. Почему состояние инвестиционного климата в стране (регионе и т.д.) влияет на развитие индустрии гостеприимства?

Контрольные вопросы по теме «Основные понятия индустрии гостеприимства»

1. Сформулируйте: гостеприимство – это
2. Свойства услуги.
3. Составные части туристской индустрии.
4. В чем сходство и в чем различие понятий «индустрия гостеприимства» и «туристская индустрия»?
5. Какое влияние туризм оказывает на мировую экономику?
6. Какие факторы сдерживали развитие гостиничной индустрии в Европе в средние века?
7. Чем американская стратегия развития гостиничного рынка отличалась от европейской модели, и какие преимущества она за собой влекла?
8. Какая деятельность положила начало развитию индустрии гостеприимства?
9. Какие процессы были характерны для гостиничного бизнеса послереволюционной России (1917 г.)?
10. Перечислить первые предприятия индустрии гостеприимства.
11. Особенность «Гостиного двора» на Руси.

Контрольные вопросы по теме: «Классификация гостиничных предприятий».

3. Как месторасположение гостиницы влияет на сегмент потребителей этой гостиницы?
4. Назвать факторы, ограничивающие продолжительность работы гостиниц.
5. Основные способы организации питания в гостиницах.
6. Как классифицируются гостиницы по уровню комфорта?

7. Почему нет единой международной классификации средств размещения в мире?
8. Какие основные показатели учитываются при классификации гостиницы?
9. Какие гостиницы выделяются с учетом цен на номера?
10. Что значит функциональное назначение гостиничного предприятия?
11. Основные особенности транзитной гостиницы.
12. Основные особенности гостиницы делового назначения.
13. Основные особенности курортной гостиницы
14. Что значит вместимость гостиничного предприятия? Как классифицируются гостиницы по вместимости?
15. Сформулируйте понятие «гостиница».
16. Привести примеры международных классификационных систем (2 страны, на выбор)

Контрольный тест по курсу «Индустрия гостеприимства».

1. Проставить порядок значимости в мировом гостиничном хозяйстве:

Африканский регион –

Австралия и Океания –

Америка –

Европа –

Азия –

2. Какой регион является лидером в гостиничном хозяйстве по темпам роста?

3. Что значит некоммерческие гостиничные объединения (ассоциации). Их значимость в развитии индустрии гостеприимства. Привести примеры некоммерческих гостиничных объединений.

4. Свойства услуги.
5. Составные части туристской индустрии.
6. Какие факторы сдерживали развитие гостиничной индустрии в Европе в средние века?
7. Чем американская стратегия развития гостиничного рынка отличалась от европейской модели, и какие преимущества она за собой влекла?
8. С какой деятельностью теснее всего связано развитие гостиничного бизнеса в Древней Руси?
9. Какие процессы были характерны для гостиничного бизнеса послереволюционной России (1917 г.)?
10. Что такое МГА, ВТО, РГА. Основные задачи перечисленных организаций.
11. Охарактеризовать тип средства размещения «мотель».

1. Охарактеризовать тип средств размещения:

бунгало _____

кемпинг _____

ротель _____

флотель _____

флайтель _____

ботель _____

акватель _____

2. Как классифицируются гостиницы по уровню комфорта в России?

Привести примеры классификаций гостиниц в других странах. Какие цели стоят перед государственными системами классификаций?

3. Что такое гостиничная цепь? Привести примеры гостиничных цепей.

4. С какими специфическими проблемами сталкиваются в своей деятельности курортные гостиницы?

17. Как классифицируются гостиницы по обеспечению питанием?

5. Как классифицируются гостиницы по вместимости номерного фонда?

Контрольные вопросы по теме:

- **Модели организации гостиничного бизнеса**
 - **Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.**
-

- 1.Какая модель организации гостиничного бизнеса в настоящее время переживает кризис и почему?
- 2.Чем отличаются модель организации гостиничного бизнеса Кемонса Уилсона и модель «добровольные гостиничные цепи».
- 3.Обязательно ли выполнение стандартов сервиса при модели организации гостиничного бизнеса «гостиничные консорциумы»?
- 4.Что значит организация гостиничного бизнеса на принципах франчайзинг?
- 5.Укажите основные составляющие модели Кемонса Уилсона.
- 6.Основные преимущества гостиничных цепей. Привести примеры гостиничных цепей.
- 7.«...предупреждать желания гостей разрабатывать новые технологии, создавать карты постоянных клиентов, в которых собирается информация об их вкусах, предпочтениях и привычках; создавать специальные службы (службы консьержей, дворецких); специальные корпоративные программы обучения персонала, такие как «Yes I can!», ориентированные на создание личной заинтересованности всех служащих компании в отличном обслуживании...». **К какой тенденции относятся указанные выше технологии?**

Кейс-задача

по дисциплине «Индустрия гостеприимства»

Отбор кандидатуры.

Алан Кристофф оторвался от отчета, чтобы посмотреть на помощника, принесшего утреннюю почту. Он перебрал всю стопку, пока не нашел большой конверт с ни с чем не сравнимым логотипом известной гостиничной цепи,

первым вице-президентом отдела развития которой он являлся. Он искал кого-нибудь на место начальника нового отдела гостиничной компании по таймшер-продажам гостиничных блоков. Первая фаза плана строительства 200-местного курортного таймшер-отеля на побережье Южной Каролины реализовывалась полным ходом. План предполагал поэтапное введение в эксплуатацию курортной гостиницы с ожидаемым полным объемом продаж через пять лет. Строительный цикл длился 12 месяцев, предполагалось возведение двух зданий в год в течении пяти лет. Когда строительство закончится, в каждом здании будет по 20 двухкомнатных номерных блоков, теннисные корты, плавательные бассейны и здание с центром отдыха и развлечений. Понедельная продажа блока номеров хотя бы одному из десяти потенциальных покупателей, посещающих строительство, позволило бы привлечь до 100000 потенциальных клиентов, что и составляло конечную цель проекта.

Намерением Кристоффа было как можно быстрее найти менеджера отдела таймшер - продаж гостиничных блоков. Менеджер по персоналу передала ему резюме трех кандидатов, которые, как она считала, лучше всех остальных подходили для этой работы. Кристофф достал эти резюме из конверта и стал их изучать.

Первое резюме было от Майкла Томпсона, восходящей звезды этой гостиничной цепи. Кристофф знал это имя. Майкл после окончания Корнуоллского университета получил назначение на административную должность. Его карьера началась с операционной деятельности; в резюме указывался опыт работы по управлению доходами. В настоящее время, будучи на посту главного управляющего отеля "Дейтона Бич", принадлежащего гостиничной кампании, он продемонстрировал впечатляющие навыки в области маркетинга и продаж, что позволило ему завоевать репутацию специалиста, успешно работающего с новыми отелями и улучшающего положение проблемных.

В сопроводительном письме этот кандидат указывал на наличие опыта работы, проводимой до открытия гостиниц, навыков маркетинга, знания особенностей

курортной зоны и желания развиваться вместе с компанией. "Я уверен, что работа главного управляющего этого подразделения таймшер - отеля не будет значительно отличаться от работы по управлению отелем в целом", - писал он.

Кристофф посмеялся, прочитав это утверждение. Он подумал, а приходилось ли Томпсону когда - либо управлять отелем, когда тот еще только строился, или иметь дело с материально-технической стороной проверок, проводимых в отношении десятка тысяч потенциальных клиентов. Но все-таки Томпсон имел хороший послужной список, и руководящие работники гостиничной компании были о нем высокого мнения. С такой рекламной поддержкой со стороны компании Томпсон должен стать верным кандидатом на должность, подумал Кристофф.

Кристофф перешел к следующему резюме. Элина Рамирез была в настоящий момент помощником главного управляющего кондоминиум-отеля на 400 мест в Колорадо. Раньше она работала менеджером по ПР другого курортного кондоминиум-отеля. Рамирез обладала отличными знаниями продукта индустрии недвижимости; у нее были навыки работы по программе аренды и перепродажи гостиниц. Из послужного списка было видно, что весь ее опыт связан с работой в конминиум-отелях с единым, а не дробным продуктом.

"В дополнение к моему опыту осуществления продаж и программ аренды кондоминиум-отеля я установила прочные деловые отношения с ассоциацией наших владельцев, чувствую уверенность в работе с индивидуальными владельцами и в понимании их особых потребностей ", - писала Рамирез в сопроводительном письме. Она также отметила, что в отеле, в котором она сейчас работает, в два раза больше гостиничных блоков, что позволяет ей чувствовать уверенность в своей способности добиться успеха в новом окружении.

"Посмотрим, - подумал Кристофф. - Четыреста блоков; это означает 400 владельцев. Интересно, понимает ли она, что предстоит управлять 10000 владельцев? И все же она, видимо, лучше представляет, с чем ей придется

столкнуться, чем кто-либо другой, никогда раньше не работавший в кондоминиум - отеле?"

Последнее резюме было от Эрла Джексона. Он был ветераном индустрии таймшер - отлей с почти 10 - летним стажем работы по продаже таймшеров. Прежде он проработал 12 лет с недвижимостью. Кристофф отметил, что Джексон указал в резюме даже номер лицензии на работу с недвижимостью. Опыт работы Джексона с таймшер - отелями включал операционную деятельность, маркетинг и продажи. Кристофф поискал подтверждение опыта работы, но ничего не нашел.

"Я ищу возможность работы с гостиничной цепью, имеющей торговую марку, - написал Джексон. - Верю, что мой опыт по управлению отелями поможет мне работать эффективно с персоналом, занятым вопросами продаж, и общаться как с владельцами, так и с работниками управляющей гостиничной компании".

Вопросы для обсуждения.

1. Какими критериями будет пользоваться Кристофф в отборе менеджера - начальника отдела таймшер - продаж гостиничных блоков?
2. На основе критериев вопроса №1 укажите, каковы сильные и слабые стороны каждого кандидата?
3. Какую кандидатуру выберет Кристофф и почему?

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой

раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе;

– 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине «Индустрия гостеприимства»

1. Тема (проблема): в гостинице объявлена вакантная должность...

2. Концепция игры: подготовить объявление о вакантной должности, разработать должностные обязанности, провести собеседование, принять решение о приеме на работу, составить программу адаптации и обучения работника.

3. Роли: ведущий, двое оппонентов, другие участники игры.

4. Ожидаемый (е) результат (ы): лучшее усвоение материала

Критерии оценки:

✓ 5 баллов выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 5 раз;

✓ 4 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 4 раз;

✓ 3 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 3 раз;

✓ 2 балла выставляется студенту, если он участвовал в игре.

Итоговый тест на формировании компетенций (20 минут)

Код и формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контрольное мероприятие
ПК-1- Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	1.1 способен сделать расчет штатов 1.2 способен осуществить подбор кадров для осуществления деятельности организации	1. Назвать основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность сферы индустрии гостеприимства 2.Используя пирамиду А. Маслоу, укажите, какие потребности клиента могут быть удовлетворены в гостинице, при формировании турпродукта.

