

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 29.09.2023 08:58:46
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**Методические указания по выполнению практических
работ по дисциплине**
**«ОРГАНИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ И САНАТОРНО-
КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСОВ»**

Пятигорск, 2023

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. План практических занятий

Практическое занятие 1. Определение целей и задач управления гостиничного и санаторно-курортного предприятия.

Цель: Изучить цели и задачи организации гостиничного и санаторно-курортного предприятия.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Цели и задачи организации.
2. Инфраструктура гостинично-туристического комплекса. ГТК в системе отраслей народного хозяйства России.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 2. Организация функционирования предприятий индустрии гостеприимства.

Цель: Ознакомить с процессом функционирования предприятий индустрии гостеприимства.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Значение формального планирования.
2. Анализ структуры современного гостиничного рынка России.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 3. Принципы развития гостиничного и санаторно-курортного предприятия.

Цель: Ознакомить с принципами развития гостиничного и санаторно-курортного предприятия.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Свойства организаций.
2. Принципы организационного развития.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 4. Стратегическое планирование деятельности гостиничного и санаторно-курортного предприятия.

Цель: Изучить стратегическое планирование деятельности гостиничного и санаторно-курортного предприятия.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Планирование в санаторно-курортном предприятии.
2. Стратегическое планирование в гостинице.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 5. Антикризисное управление гостиничным и санаторно-курортным комплексом.

Цель: решение кейса.

Цель: решить кейс.

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. В гостинице 200 номеров. В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории «четыре звезды». В результате балльной оценки гостиница получила 70 баллов, в том числе:

а) внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) – удовлетворительное;

б) состояние холлов и других общественных помещений, включая напольное покрытие, стены, потолок, окна и двери, занавеси, освещение, мебель, – хорошее;

в) состояние оборудования и оснащение номерного фонда, включая напольное покрытие, мебель, занавеси, постельные принадлежности и полотенца, стены, потолок, окна и двери, освещение, – отличное;

г) состояние оборудования и оснащения ванных комнат, включая стены, потолок, пол, сантехническое оборудование, краны, – отличное.

Примите решение о категории гостиницы.

2. Примите решение, на какую категорию может претендовать гостиница. В гостинице 150 номеров. В ходе предварительной оценки установлено, что гостиница соответствует категории «пять звезд». В результате балльной оценки гостиница получила 132 балла, в том числе:

– внешний вид гостиницы (качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон и ставней) удовлетворительный;

– состояние коридоров и других общественных помещений (напольное покрытие; стены, потолок, окна и двери; занавеси; мебель; освещение) хорошее;

– состояние номерного фонда (напольное покрытие; мебель; занавеси; постельные принадлежности и полотенца, стены, потолок, окна и двери; освещение) отличное;

– состояние ванных комнат (стены, потолок, пол; сантехническое оборудование; краны) отличное.

Номера гостиницы и работающий там персонал соответствуют категории «пять звезд».

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 6. Маркетинговая работа в рамках антикризисного управления гостиничного и санаторно-курортного комплекса.

Цель: Ознакомить с маркетинговой работы в рамках антикризисного управления гостиничного и санаторно-курортного комплекса. _

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Антикризисное управление предприятием.

2. Инструменты антикризисной маркетинговой программы.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 7. Определение процесса контроля на предприятиях индустрии гостеприимства.

Цель: Изучить процесс контроля на предприятиях индустрии гостеприимства.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Выбор объектов и методов контроля предприятиями гостеприимства.

2. Необходимость контроля на предприятиях гостеприимства.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Практическое занятие 8. Контроль и организационный менеджмент в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.

Цель: Ознакомить с организационным менеджментом в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Функции контроля в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.
2. Информационный комфорт в гостеприимстве.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

Практическое занятие 9. Управление доходами в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.

Цель: ознакомить с управлением доходами в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Метод управления доходами гостиничного предприятия
2. RevPar.

Методические рекомендации: изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

1. Перечень основной литературы:

1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

2. Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания к по выполнению практических работ по дисциплине «Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;

2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»;

3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы по дисциплине
«ОРГАНИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ И САНАТОРНО-
КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСОВ»**

Пятигорск, 2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	

1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов»

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к семинарским занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на семинарах.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговым результатам по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) баллы, накопленные по самостоятельной работе в качестве бонусной составляющей. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями положительной самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами культуры речи;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

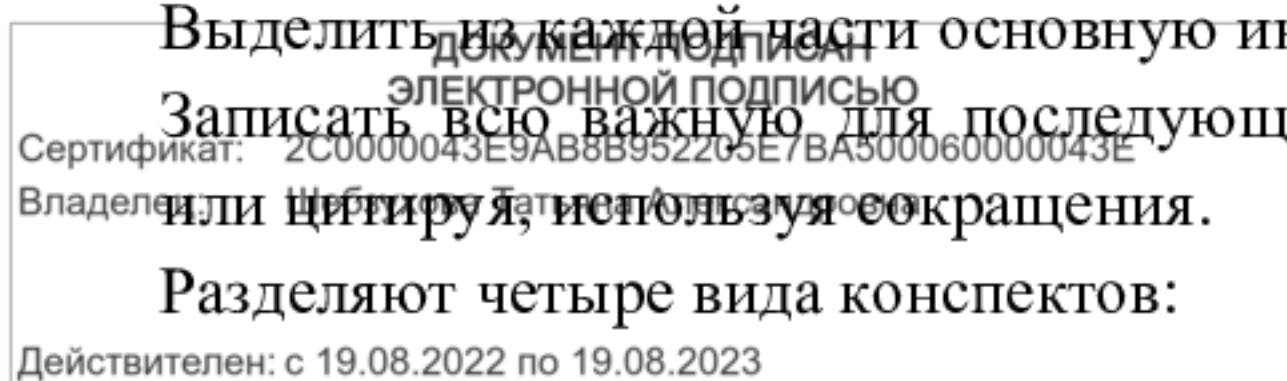
При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;

Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;

Записать всю важную для последующего восстановления информации своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:



- текстуальный,
- плановый,
- свободный,
- тематический.

Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

План текста.

Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

Методические рекомендации к самостоятельному изучению тем № 1-9

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Тема 1. Определение целей и задач управления гостиничного и санаторно-курортного предприятия. Цель: изучить цели и задачи организации гостиничного и санаторно-курортного предприятия. Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Цесзыхова Татьяна Александровна Действителен с 19.08.2022 по 19.08.2023

Вид самостоятельной работы:

- ### Задания для СРС:

1. Технология управления гостиничным хозяйством.

- ## Тема 2. Организация функционирования предприятий индустрии гостеприимства.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- ### Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

- ### Тема 3. Принципы развития гостиничного и санаторно-курортного предприятия.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- ### Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

- Тема 4. Стратегическое планирование деятельности гостиничного и санаторно-курортного предприятия.**

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- ### Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

- Тема 5. Антикризисное управление гостиничным и санаторно-курортным комплексом

Цель: Ознакомить с анти

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Успешное функционирование системы контроля.
2. Методы управленческого контроля, особенности их применения.

Тема 9. Управление доходами в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.

Цель: ознакомить с управлением доходами в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

- 1) подготовка к практическому занятию;
- 2) конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Темы для конспектирования:

1. Анализ поведенческих характеристик потребителей услуг.
2. Прогнозирование наличия номеров на определенную дату.

3. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

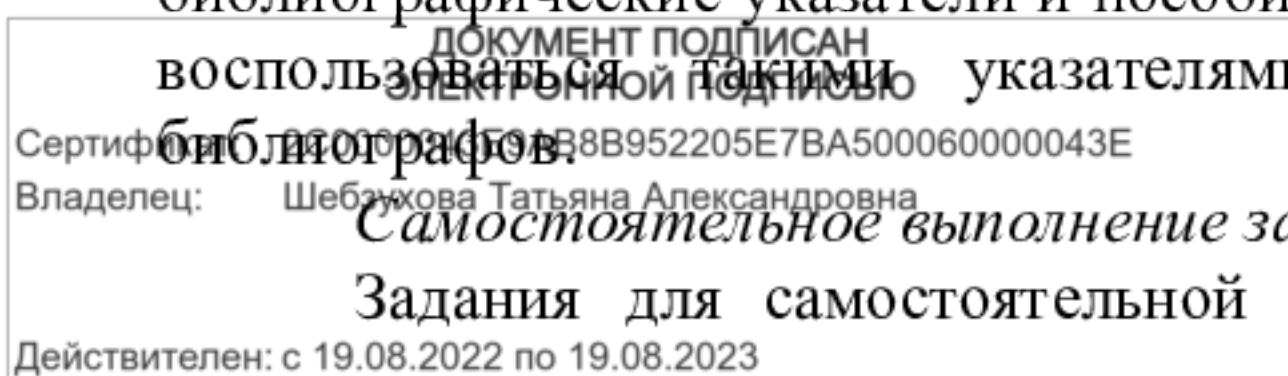
Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Самостоятельное выполнение заданий

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-



методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

4. Список рекомендуемой литературы

1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

2. Перечень дополнительной литературы:

2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Организация функционирования гостиничных и санаторно-курортных комплексов» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://e.lanbook.com/> - Электронно-библиотечная система Лань;

2. <http://biblioclub.ru/> - Электронная библиотечная система «Университетская

библиотека on-line»

3. <http://www.iprbookshop.ru/> - Электронно-библиотечная система IPRbooks

