

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:49:49
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 ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск
2022
СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
1. Цель и задачи освоения дисциплины	2
2. Наименование практических занятий	2
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	4
Практическое занятие 1. История становления гостиничного дела	4
Практическое занятие 2. Особенности гостиничного продукта	5
Практическое занятие 3. Типы, виды и классификация средств размещения	7
Практическое занятие 4. Основные категории отелей	8
Практическое занятие 5. Основные службы гостиничного предприятия	9
Практическое занятие 6. Структура управления гостиничным предприятием	10
Практическое занятие 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг	12
Практическое занятие 8. Повышение доходности гостиничного предприятия	13
Практическое занятие 9. Организация обслуживания в гостинице	14
Практическое занятие 10. Типология клиентов гостиничных предприятий и особенности их обслуживания.	
Практическое занятие 11. Технологический цикл обслуживания гостей отеля	15
Практическое занятие 12. Правовое обеспечение услуг отелей	17
Практическое занятие 13. Правила предоставления гостиничных услуг	18
Практическое занятие 14. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса	20
Практическое занятие 15. Схемы взаимодействия отеля и туроператора	21
Практическое занятие 16. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе	22

ВВЕДЕНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование профессиональной культуры будущих бакалавров сферы гостиничного бизнеса, овладение способностями умело решать профессиональные задачи.

Задачами освоения дисциплины «Организация гостиничной деятельности» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
4 семестр			
Тема 1. История становления гостиничного дела			
1.	История развития мировой гостиничной индустрии Этапы развития гостиничного хозяйства. Первые упоминания о гостиничном деле. От средних веков до века XX. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках. Гостиничная и ресторанная индустрия России. Возникновение и развитие гостиниц и постоянных дворов. Гостиничное дело в провинции. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции.	1.50	
Тема 2. Особенности гостиничного продукта			
2.	Основные модели гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Этапы внедрения нового продукта на рынок.	1.50	
Тема 3. Типы, виды и классификация средств размещения			
3.	Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу.	1.50	
Тема 4. Основные категории отелей			
4.	Основные категории отелей. Классификация гостиничных номеров. Особенности создания номерного фонда с учётом философии «типов поколений». Инновационный подход к оснащению номеров, зонирования общественной части гостиницы.	1.50	
Тема 5. Основные службы гостиничного предприятия			
5.	Виды организационной структуры управления гостиницей. Службы гостиницы и их характеристика.	1.50	
Тема 6. Структура управления гостиничным предприятием			
6.	Управление гостиничным предприятием. Проектирование структуры управления малого, среднего и крупного отеля. Разработка проекта гостиничного предприятия.	1.50	
Тема 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг			
7.	Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия. Цена и ценообразование в гостиницах. Рекламная и информационно-справочная деятельность.	1.50	
Тема 8. Повышение доходности гостиничного предприятия			
8.	Анализ взаимодействия отдела продаж и маркетинга со службой бронирования (схемы) и получение от нее информации (графики заезда и выезда, на день, на неделю, на месяц, на квартал, на год, на сезон, на время номеров для реализации о заказанных номерах).	1.50	

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	и доступных номерах для исключения повторного бронирования, при наличии в списке потенциальных гостей VIP-персон или особых пожеланий)..		
Тема 9. Организация обслуживания в гостинице			
9.	Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса. Критерии отбора персонала для работы в гостиницах.	1.50	
9.	Типология постояльцев поколений Y, Z и A (альфа)». Прогноз развития сферы Ногеса. (ЗОЖ в отеле как тренд велнес-индустрии; современные тенденции по развитию программ «Чайна-Френдли», «Индия-Френдли», «Халяль-Френдли», «Япония-Френдли»	1.50	
Тема 10. Технологический цикл обслуживания гостей отеля			
10.	Технологический процесс службы бронирования. Технологический процесс службы приема и размещения. Организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы. Дополнительные услуги гостиницы и их документационное обеспечение. Организация обслуживания различных категорий туристов	1.50	
Тема 11. Правовое обеспечение услуг отелей			
11.	Соотнести права и обязанности постояльцев и гостей, прописанные в Международных гостиничных правилах. Оформить в форме презентации. Проанализировать международные нормативные правовые акты, снижающие источники риска в международном туризме. Привести примеры: межгосударственных договоров, межправительственных договоров и договоров межведомственного характера в сфере гостеприимства. Оформить в виде таблицы и показать области правового регулирования. Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом. Оформить в виде презентации	1.50	
Тема 12. Правила предоставления гостиничных услуг			
12	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа. Порядок оформления проживания. Права потребителей.	1.50	
Тема 14. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса			
14.	Основы безопасности в гостинице. Компоненты безопасности в гостинице. Средства и техника безопасности	1.50	
Тема 15. Схемы взаимодействия отеля и туроператора			

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

15.	Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.	1.50	
Лекция 16. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе			
16.	Особенности инвестиционной деятельности в индустрии гостеприимства. Мониторинг инвестиционных проектов в индустрии гостеприимства на Северном Кавказе.	1.50	
Итого за 4 семестр		24	
Итого		24	

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие 1. История становления гостиничного дела

Цель работы: ознакомить с особенностями зарождения и формирования индустрии гостеприимства в разных странах

Рассматриваемые вопросы

1. Этапы развития гостиничного хозяйства.
2. Первые упоминания о гостиничном деле.
3. От средних веков до века XX.
4. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках.

Технология работы

1. Студент должен иметь представление о различных типах и видах средств размещения, формах обслуживания с древнейших времен до современного этапа развития гостиничного хозяйства.
2. Должен знать:
 - каковы отличия постоялого двора от гостиницы?
 - когда и где была разработана первая система классификации гостиниц?
 - устройство караван-сарая.
 - типы средств размещения в период Средневековья в Европе?

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

Документ подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 2. Особенности гостиничного продукта

Цель работы: изучить приемы взаимодействия с партнерами, ознакомиться с этапами создания гостиничного продукта, овладеть навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся технологии продаж

Рассматриваемые вопросы

1. Основные модели гостиничного продукта.
2. Специфические особенности нового продукта.
3. Этапы внедрения нового продукта на рынок.

Технология работы

1. Вопросы для обсуждения:

Что следует понимать под новым продуктом?

Почему разработка и внедрение на рынок нового продукта сопряжены со значительным риском? Каким образом его можно уменьшить?

Представьте себе, что вы – менеджер гостиницы или ресторана. Где и каким образом вы будете искать идеи новых продуктов.

2. Рассмотрите концепцию жизненного цикла гостиничного продукта на примере какой-либо гостиницы. Каким образом ей удастся предотвратить переход своего продукта в стадию спада?

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 URL: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 3. Типы, виды и классификация средств размещения

Цель работы: изучить типы, виды, классификацию средств размещения, закрепить знания о различных сегментах мирового рынка гостиничных услуг.

Рассматриваемые вопросы

1. Оригинальные отели: мировой опыт.
2. Отели для животных.
3. Самые дорогие отели мира.
4. Самые страшные отели мира.
5. Экзотические гостиницы.

Технология работы

1. Подготовка и демонстрация видеопрезентации.
2. Обсуждение и представление результатов.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 4. Основные категории отелей

Цель работы: изучить типы, виды, классификацию средств размещения, закрепить знания о различных сегментах мирового рынка гостиничных услуг.

Рассматриваемые вопросы

1. Основные категории отелей.
2. Классификация гостиничных номеров.
3. Гостиницы будущего. Обзор современных гостиничных проектов.

Технология работы

1. Подготовка и демонстрация видеопрезентации.
2. Обсуждение и представление результатов.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] :

учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: 978-5-304-03125-0. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 5. Основные службы гостиничного комплекса

Цель работы: научить организовать процесс обслуживания клиентов с применением новейших технологий обслуживания.

Рассматриваемые вопросы

1. Службы гостиницы и их характеристика.
2. Административная служба.
3. Служба приема и размещения.
4. Служба обслуживания номерного фонда.
5. Служба общественного питания.
6. Коммерческая служба.
7. Финансовая служба.
8. Инженерно-техническая служба.
9. Служба безопасности.

Технология работы

1. Получение информации о структуре гостиниц различной вместимости, об основных функциях и взаимодействии этих служб, знать специфику профессиональный состав, приобрести навыки Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	
--	--

эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 6. Структура управления гостиничным предприятием

Цель работы: сформировать комплекс знаний, умений и навыков студентов, связанных с процедурой разработки и оформления внутренней документации на предприятиях гостиничного сервиса, в соответствии с правилами охраны труда и техники безопасности, обеспечивающих квалифицированную реализацию профессиональных обязанностей исполнителей услуг.

Рассматриваемые вопросы

1. Учредительные и организационные документы.

2. Организационная структура.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Технология работы

1. Знать нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиничных предприятий, иметь представление о порядке разработки и утверждения документации, уметь оформлять по результатам взаимодействия с потребителем рабочую документацию, обеспечивающую процессы оказания услуг, в зависимости от типа предприятия и категории потребителей.
2. Вопросы для совместного обсуждения:
Какие организационные документы предприятия вы знаете?
Из каких разделов состоит должностная инструкция?
Какие нормативы используются при составлении штатного расписания?
Какие мероприятия включает в себя организация рабочих мест?
Какую информацию содержит технологическая и техническая документация?

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Цель работы: овладеть основными приемами продажи гостиничных услуг с целью повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия в условиях жесткой конкуренции.

Рассматриваемые вопросы

1. Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия.
2. Цена и ценообразование в гостиницах.
3. Рекламная и информационно-справочная деятельность.

Технология работы

1. Обсуждение вопросов практического занятия.
Структура и назначение службы маркетинга в гостинице, технология ценообразования.
Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?
Дайте определение понятию «внутренний маркетинг». Расскажите о его основных направлениях, системе взаимозаменяемости.
Как строятся взаимоотношения между гостиницами и турфирмами?
Как определить среднесуточную стоимость номера, процент загрузки отеля?

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru электронная библиотека e-library;

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 8. Повышение доходности гостиничного предприятия

Цель работы: рассмотреть способы повышения доходности гостиничного предприятия, и повышение эффективности его деятельности

Рассматриваемые вопросы

1. Основные методы и формы продаж гостиничных услуг.
2. Инновационные инструменты продвижения гостиничных услуг.

Технология работы

1. Обсуждение вопросов практического занятия.
2. Разработка проекта дополнительной услуги в гостинице с целью повышения ее конкурентоспособности и доходности.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Электронная библиотека e-library;

3. www.elibrary.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной литературы

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 9. Организация обслуживания в гостинице

Цель работы: приобрести навыки эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

Рассматриваемые вопросы

1. Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах.
2. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса.
3. Критерии отбора персонала для работы в гостиницах.
4. Особенности кадровой политики в гостинице.
5. Источники информации для разработки стандартов. Технологии, этапы, принципы разработки стандартов гостеприимства.

Технология работы

1. Беседа о видах поощрения персонала и его повышение мотивации к труду.
2. Провести анализ своих персональных данных, чтобы выявить свои сильные и слабые стороны, возможности для обучения и карьерного роста, а также угрозы и опасности, которые могут помешать вам в достижении ваших целей, связанных с карьерой.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	по дисциплине Организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
--	---

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 10. Типология постояльцев поколений Y,Z и A (альфа)

Цель работы: с целью оптимизации рабочего процесса и организации процесса обслуживания потребителей на более высоком уровне, использовать наиболее эффективные приемы менеджмента на основе современного информационного обеспечения.

Рассматриваемые вопросы

1. Особенности гостей поколений Y, Z и A (альфа)
2. Инновационный подход к оснащению гостиниц. Рекомендации для создания номерного фонда с учетом философии «типов поколений», учитывая опыт зарубежных стран.
3. Роль маркетинга впечатлений в разработке гостиничного продукта.

Технология работы

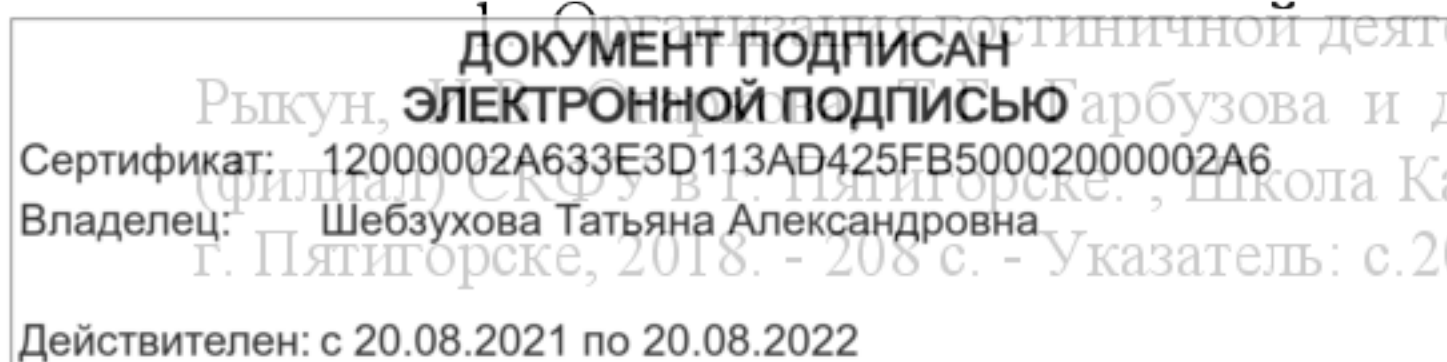
1. Защита и обсуждение проектов, направленных на выявление особенностей развития индустрии гостеприимства и предположительного прогноза трансформации мира индустрии гостеприимства относительно выбора потребителями типа отеля, способов обслуживания гостей, предоставления гостиничных услуг.
2. Визуализация проекта посредством подготовки презентации в формате Microsoft PowerPoint до 10 слайдов.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыжун, Е.В. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с. 203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7



2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 11. Технологический цикл обслуживания гостей отеля

Цель работы: закрепить навыки эффективного взаимодействия с клиентами и правильный алгоритм работы на основных этапах обслуживания клиентов отеля.

Рассматриваемые вопросы

1. Этапы обслуживания гостей в гостинице
2. Особенности приема и размещения гостей различных категорий
3. Основные шаблоны документов, необходимые для процедуры заселения и выписки гостя.

Технология работы

Сформировать портфолио «Организация деятельности службы приема и размещения».

1. Разработать структуру службы регистрации и размещения гостей гостиницы **** и определить функциональные связи с другими службами.
2. Сформировать список документов, необходимых для работы службы регистрации и размещения гостей.
3. Сформировать список отчетных документов – по смене, по месяцу службы регистрации и размещения гостей.
4. Разработать план работы службы на июль месяц в виде графика работы сотрудников службы регистрации и размещения гостиницы ****.
5. Разработать перечень дополнительных услуг, предлагаемых администратором службы регистрации и размещения гостей.
6. Разработать рабочее место «стойка регистрации

1. Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] :

учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: 978-5-304-03125-0. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
Документ подписан ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 12. Правовое обеспечение услуг отелей

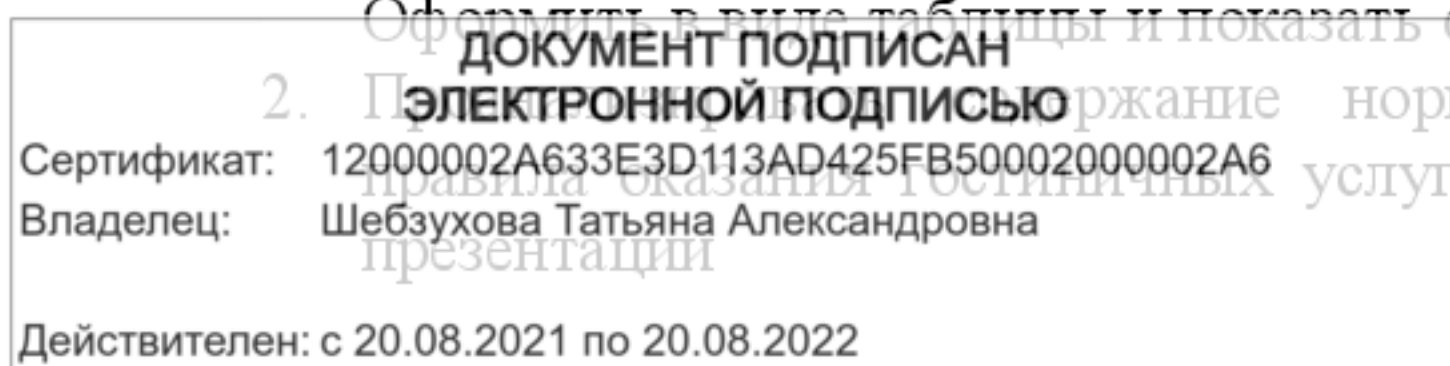
Цель работы: формирование у студентов представления о современном состоянии нормативной правовой базы, регулирующих общественные отношения в гостиничном бизнесе, приобретение умений и навыков работы с современными нормативными правовыми актами, регулирующих деятельность предприятий гостиничного бизнеса.

Рассматриваемые вопросы

1. Соотнести права и обязанности постояльцев и гостей, прописанные в Международных гостиничных правилах. Оформить в форме презентации.
2. Проанализировать международные нормативные правовые акты, снижающие источники риска в международном туризме.

Технология работы

1. Привести примеры: межгосударственных договоров, межправительственных договоров и договоров межведомственного характера в сфере гостеприимства. Оформить в виде таблицы и показать области правового регулирования.
2. Проанализировать содержание нормативных документов, регламентирующих правила оказания гостиничных услуг, в России и за рубежом. Оформить в виде презентации.



Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 12. Правила предоставления гостиничных услуг

Цель работы: сформировать представление у студентов о нормативно - правовой базе, регламентирующей оказание услуг, предоставляемых средствами размещения, в Российской Федерации, методах организации и обеспечения безопасности туристов и туристской деятельности.

Рассматриваемые вопросы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа.
2. Порядок оформления проживания.
3. Права потребителей

Технология работы

1. Наименование программы организационного развития и изменений и их гостиничного бизнеса с учетом мирового и национального права, международных и отечественных стандартов, уметь применять знания норм гражданского, Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

административного и уголовного права в целях организации деятельности предприятий гостиничного бизнеса в соответствии с действующим законодательством, выявлять особенности применения норм международного и отечественного законодательства при разработке и реализации программ развития предприятий гостиничного бизнеса.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 13. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса

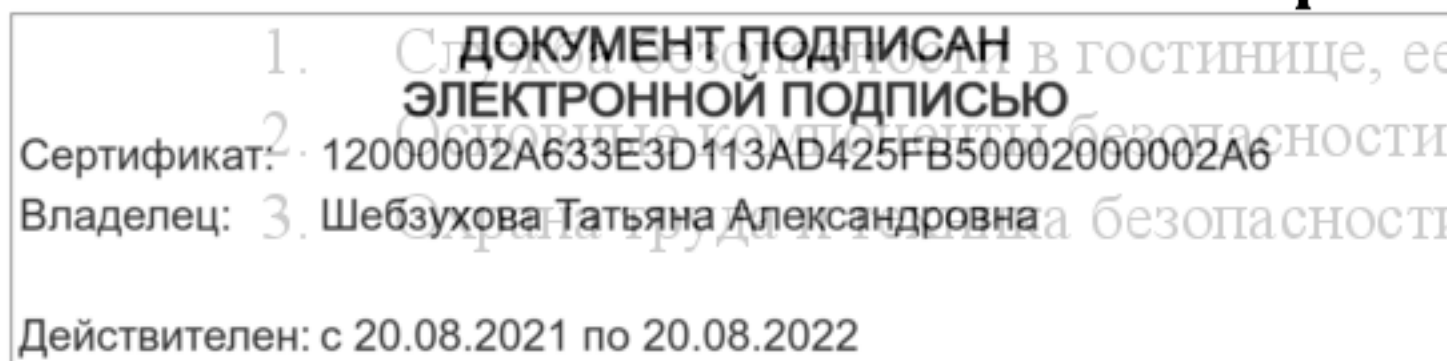
Цель работы: овладеть основными знаниями о структуре системы безопасности гостиничного предприятия, функциях персонала при возникновении чрезвычайных ситуаций, элементах обеспечения безопасного пребывания гостей в номере.

Рассматриваемые вопросы

1. Структура системы безопасности в гостинице, ее задачи, функции, структура.

2. Составная часть системы безопасности в гостинице.

3. Шебзухова Татьяна Александровна Система безопасности в гостинице.



Технология работы

Ситуационные задания:

1. Злоумышленник проникает на территорию отеля, на котором располагается здание и стоянки автомашин гостей и сотрудников. Возможная угроза - это кража автомобилей, их порча или установка взрывных устройств. Как организовать защиту от несанкционированного проникновения?
2. Получив в подарок электронный ключ при выезде, злоумышленник решает вернуться через некоторый промежуток времени и проникнуть в номер отеля с целью ограбления. С какими препятствиями должен столкнуться злоумышленник и возможно ли проникновение в номер?

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>
2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7
2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 15. Схемы взаимодействия отеля и туроператора

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Сопоставить с основными схемами работы туроператоров, туроператорской организации, анализировать проблематическую и научную литературу по проблемам туроперейтинга, овладеть методами

анализа преимуществ и недостатков различных видов туроператорских фирм.

Рассматриваемые вопросы

1. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
2. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
3. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.

Технология работы

1. Студент должен овладеть навыками разработки исследовательских схем и программ взаимодействия туроператора, турагента, отеля, их всестороннего обоснования и эффективной реализации в ходе продвижения и продажи созданного тура, оперативного и стратегического планирования комплексного подхода к решению задач в нестандартных ситуациях, возникающих в процессе регулирования контрактно-договорных взаимоотношений в туризме.

Выполнить следующие задания.

1. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.
2. Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания.
3. Обзор гостиничных рынков различных регионов мира (на примере).

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

необходимых для освоения дисциплины

1. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека онлайн»;

2. www.e-library.ru Электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

Практическое занятие 16. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе

Цель работы: усвоение закономерностей инвестиционного менеджмента, овладение приемами и методами принятия оптимальных управленческих решений для проведения эффективной инвестиционной политики гостиничного предприятия.

Рассматриваемые вопросы

1. Инвестиции в гостиничном бизнесе.
2. Формы реального инвестирования.
3. Интеграция в сфере гостиничного бизнеса.

Технология работы

Студент должен ознакомиться с основными направлениями реализации инвестиционной политики гостиничного предприятия и особенностями ее формирования в современных условиях, с процессом инвестиционной деятельности на гостиничном предприятии, источниками финансирования инвестиций, знать специфику организации финансирования инвестиционных проектов из собственных источников, заемных, лизинга, ипотечного кредитования и др.

Обсуждение вопросов:

1. Как может развиваться интеграция в гостиничном бизнесе?
2. В чем проявляется эффективность стратегических альянсов?
3. Что собой представляет диверсифицированный рост для отеля?
4. Назовите формы реального инвестирования?
5. Что представляет собой инвестирование в нематериальные активы гостиниц?
6. Охарактеризуйте показатели эффективности инвестиционных проектов.
7. Проведите сравнительный анализ инвестиционной привлекательности для гостиничных инвесторов отдельных регионов России.

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Кубанский государственный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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 самостоятельной работы
по дисциплине
«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Гостиничная деятельность

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. Общие положения</u>	3
<u>2.Цель и задачи самостоятельной работы</u>	4
<u>3.Технологическая карта самостоятельной работы студента</u>	4
<u>4.Порядок выполнения самостоятельной работы студентом</u>	5
<u>4.1. Методические рекомендации по работе с учебной литературой</u>	5
<u>4.2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям</u>	6
<u>4.3. Методические рекомендации по самопроверке знаний</u>	7
<u>4.4. Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)</u>	8
<u>4.5. Методические рекомендации по подготовке к зачетам</u>	10
<u>Список литературы для выполнения СРС</u>	10

1.

1. Общие положения

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов (СРС) в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К основным видам самостоятельной работы студентов относятся:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- написание докладов;
- подготовка к семинарам, практическим и лабораторным работам, их оформление;
- составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.);
- выполнение учебно-исследовательских работ, проектная деятельность;
- подготовка практических разработок и рекомендаций по решению проблемной ситуации;
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач, проведения типовых расчетов, расчетно-компьютерных и индивидуальных работ по отдельным разделам содержания дисциплин и т.д.;
- компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов;
- выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин;
- выполнение выпускной квалификационной работы и др.

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных качеств студентов и условий учебной деятельности.

Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы:

- подготовительный (определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования);
- основной (реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы);
- заключительный (оценка значимости и анализ результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда).

2. Цель и задачи самостоятельной работы

Ведущая цель организации и осуществления СРС совпадает с целью обучения студента – формирование универсальных компетенций.

При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности. Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельной работы и лабораторных занятий.

3. Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
4 семестр					
ПК-2 (ИД-1 ПК-2)	Самостоятельное изучение литературы	Собеседование	13.50	1.50	15.00
ПК-2 (ИД-1 ПК-2)	Подготовка к практическим занятиям	Собеседование	13.50	1.50	15.00
ПК-2 (ИД-1 ПК-2)	Подготовка доклада	Доклад	14.85	1.65	16.50
Итого за 4 семестр			41.85	4.65	46.50
Итого			41.85 0	4.65	46.50

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

4.1. Методические рекомендации по работе с учебной литературой

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги.

Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил.

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа.

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того, насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Выделяют **четыре основные установки в чтении научного текста**:

информационно-поисковый (задача – найти, выделить искомую информацию)

усваивающая (усилия читателя направлены на то, чтобы как можно полнее осознать и запомнить как сами сведения излагаемые автором, так и всю логику его рассуждений)

аналитико-критическая (читатель стремится критически осмыслить материал, проанализировав его, определив свое отношение к нему)

творческая (создает у читателя готовность в том или ином виде – как отправной пункт для своих рассуждений, как образ для действия по аналогии и т.п. – использовать суждения автора, ход его мыслей, результат наблюдения, разработанную методику, дополнить их, подвергнуть новой проверке).

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

Аннотирование – краткое связное описание просмотренной или прочитанной литературы, источников, характера и назначения; систематизация – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Методические рекомендации по составлению конспекта:

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта.

2. Выделите главное, составьте план.

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора.

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля.

Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

4.2. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что упражнение и решение задач проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на лабораторных занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости обосновывать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Каждой учебной задаче должно доводиться до конца логическое построение ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа задачи.

данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

4.3. Методические рекомендации по самопроверке знаний

После изучения определенной темы по записям в конспекте и учебнику, а также решения достаточного количества соответствующих задач на практических занятиях и самостоятельно студенту рекомендуется провести самопроверку усвоенных знаний, ответив на контрольные вопросы по изученной теме.

В случае необходимости нужно еще раз внимательно разобраться в материале.

Иногда недостаточность усвоения того или иного вопроса выясняется только при изучении дальнейшего материала. В этом случае надо вернуться назад и повторить плохо усвоенный материал. Важный критерий усвоения теоретического материала – умение отвечать на вопросы для собеседования.

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

1. Первые упоминания о гостиничном деле (Древний Египет)
2. История гостеприимства Древней Греции
3. Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов
4. Основные модели организации гостиничного дела
5. Организация гостиничного дела в Римской империи.
6. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции
7. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенные годы
8. Типы современных гостиниц
9. Караван-сарай и его устройство
10. Гостиницы делового назначения
11. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха
12. Понятие, виды и свойства гостиничных услуг.
13. Конрад Хилтон и его вклад в развитие индустрии гостеприимства
14. Технология разработки гостиничного продукта
15. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
16. Системы классификации гостиниц
17. Особенности функционирования «замковых» отелей
18. Конгресс-отели и их влияние на развитие индустрии гостеприимства
19. Элсворт Статлер и его преобразования в сфере гостиничного бизнеса
20. Методы предотвращения хищений в гостинице

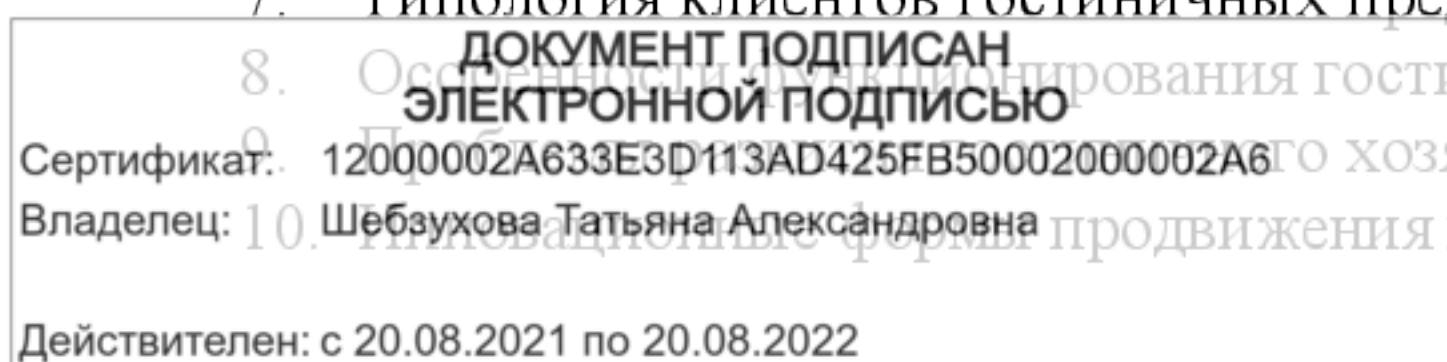
Повышенный уровень

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
2. Порядок оформления проживания
3. Работа с претензиями потребителей
4. Технические особенности оснащения номеров
5. Внедрение инновационных технологий в индустрию гостеприимства
6. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
7. Типология клиентов гостиничных предприятий

8. Особенности функционирования гостиничного комплекса в России

9. Развитие гостиничного хозяйства в России

10. Инновационные формы продвижения гостиничных услуг



4.4. Методические рекомендации по написанию научных текстов (докладов, рефератов, эссе, научных статей и т.д.)

Перед тем, как приступить к написанию научного текста, важно разобраться, какова истинная цель вашего научного текста - это поможет вам разумно распределить свои силы и время.

Во-первых, сначала нужно определиться с идеей научного текста, а для этого необходимо научиться либо относиться к разным явлениям и фактам несколько критически (своя идея – как иная точка зрения), либо научиться увлекаться какими-то известными идеями, которые нуждаются в доработке (идея – как оптимистическая позиция и направленность на дальнейшее совершенствование уже известного). Во-вторых, научиться организовывать свое время.

Писать следует ясно и понятно, стараясь основные положения формулировать четко и недвусмысленно (чтобы и самому понятно было), а также стремясь структурировать свой текст.

Систематизация и анализ изученной литературы по проблеме исследования позволяют студенту написать работу.

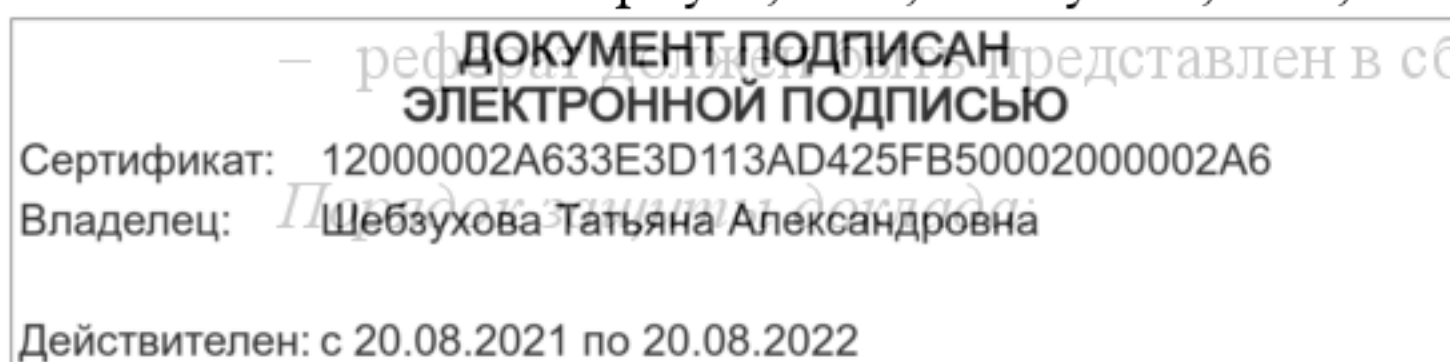
Рабочий вариант текста доклада предоставляется руководителю на проверку. На основе рабочего варианта текста руководитель вместе со студентом обсуждает возможности доработки текста, его оформление.

Структура доклада:

- Введение (не более 3-4 страниц). Во введении необходимо обосновать выбор темы, ее актуальность, очертить область исследования, объект исследования, основные цели и задачи исследования.
- Основная часть состоит из 2-3 разделов. В них раскрывается суть исследуемой проблемы, проводится обзор мировой литературы и источников Интернет по предмету исследования, в котором дается характеристика степени разработанности проблемы и авторская аналитическая оценка основных теоретических подходов к ее решению. Изложение материала не должно ограничиваться лишь описательным подходом к раскрытию выбранной темы. Оно также должно содержать собственное видение рассматриваемой проблемы и изложение собственной точки зрения на возможные пути ее решения.
- Заключение (1-2 страницы). В заключении кратко излагаются достигнутые при изучении проблемы цели, перспективы развития исследуемого вопроса
- Список использованной литературы (не меньше 10 источников), в алфавитном порядке, оформленный в соответствии с принятыми правилами. В список использованной литературы рекомендуется включать работы отечественных и зарубежных авторов, в том числе статьи, опубликованные в научных журналах в течение последних 3-х лет и ссылки на ресурсы сети Интернет.
- Приложение (при необходимости).

Требования к оформлению:

- текст с одной стороны листа;
- шрифт Times New Roman;
- кегль шрифта 14;
- межстрочное расстояние 1,5;
- поля: сверху 2,5 см, снизу – 2,5 см, слева - 3 см, справа 1,5 см;
- реферат должен быть представлен в сброшюрованном виде.



На защиту доклада отводится 5-7 минут времени, в ходе которого студент должен показать свободное владение материалом по заявленной теме. При защите доклада приветствуется использование мультимедиа-презентации.

Доклад оценивается по следующим критериям: соблюдение требований к его оформлению; необходимость и достаточность для раскрытия темы приведенной в тексте доклада информации; умение студента свободно излагать основные идеи, отраженные в докладе; способность студента понять суть задаваемых преподавателем и сокурсниками вопросов и сформулировать точные ответы на них.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если в докладе студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует для написания доклада современные научные материалы; анализирует полученную информацию; проявляет самостоятельность при написании доклада.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если качество выполнения доклада достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы по теме доклада.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал доклада излагается частично, но пробелы не носят существенного характера, студент допускает неточности и ошибки при защите доклада, дает недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не подготовил доклад или допустил существенные ошибки. Студент неуверенно излагает материал доклада, не отвечает на вопросы преподавателя.

Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

1. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России.
2. Портрет туриста из будущего.
3. Современные концепции гостиничных предприятий.
4. Революционные тенденции в индустрии гостеприимства и последствия пандемии.
5. Стратегия и тактика привлечения и удержания клиентов.
6. Психологические аспекты работы персонала с гостями.
7. Управление деятельностью предприятий гостиничного бизнеса на основе

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

10. Повышение доходности гостиничного предприятия.
11. Роль высоких технологий в гостиничном бизнесе.
12. Развитие франчайзинга в малом гостиничном бизнесе.
13. Прогноз развития сферы Ногеса на ближайшие несколько лет.
14. Тренды отельного маркетинга 2022 года (ЗОЖ в отеле как тренд велнес-индустрии)
15. Инновационный подход к оснащению номеров, зонирования общественной части гостиницы.
16. Пути создания позитивного имиджа гостиницы.
17. Развитие гостиничного бизнеса в рамках общегородской политики; участие в бизнес-ассоциациях и союзах как инструмент влияния на развитие рыночной среды.

4.5. Методические рекомендации по подготовке к экзаменам

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме курсовой работы (проекта)

Максимальная сумма баллов по курсовой работе (проекту) устанавливается в 100 баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену (4 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Первые упоминания о гостиничном деле (Древний Египет)
2. История гостеприимства Древней Греции
3. Становление гостиничного дела в России
4. Возникновение и развитие гостиных и постоялых дворов
5. Четыре этапа развития гостиничного дела
6. Развитие гостиничного хозяйства в XIX – XX веках
7. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века
8. Гостиничное дело в провинции
9. Основные модели организации гостиничного дела
10. Организация гостиничного дела в Римской империи.
11. Отельный бизнес в России конца XIX начала XX века
12. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции
13. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенные годы
14. Признаки, характеризующие гостиницы
15. Типы современных гостиниц
16. Караван-сарай и его устройство
17. Гостиницы делового назначения
18. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха
19. Понятие «гостиничная услуга».
20. Виды и свойства гостиничных услуг.

...

Уметь,
Владеть

1. Организация работы службы приема и размещения
2. Организация работы службы бронирования
3. Порядок регистрации и размещения гостей
4. Организация работы службы обслуживания номеров
5. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
6. Служба питания. Отдел закупок
7. Организация работы службы безопасности отеля
8. Организация работы инженерно – технической службы
9. Вспомогательно – оперативная служба гостиничного комплекса и ее функции
10. Роль отдела маркетинга и продаж
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
12. Выработка фирменного стиля гостиницы
13. Интерьер гостиничного предприятия
14. Внешнее обустройство гостиниц, экстерьер
15. Технические особенности оснащения номеров
16. Компьютеризация в индустрии гостеприимства
17. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом
18. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
19. Внешний вид работника гостиницы
20. Тенденции развития мирового гостиничного комплекса
21. Особенности функционирования гостиничного комплекса в России
22. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

27. Права потребителей
28. Работа с претензиями потребителей
29. Внутренние стандарты обслуживания гостиничного предприятия
30. Корпоративная культура гостиничного предприятия.
31. Конрад Хилтон и его вклад в развитие индустрии гостеприимства
32. Технология разработки гостиничного продукта
33. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
34. Системы классификации гостиниц
35. Система сертификации гостиниц в России
36. Административная служба и ее основные функции
37. Особенности функционирования «замковых» отелей
38. Конгресс-отели и их влияние на развитие индустрии гостеприимства
39. Элсворт Статлер и его преобразования в сфере гостиничного бизнеса
40. Методы предотвращения хищений в гостинице

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент показал глубокое, прочное и аргументированное знание программного учебного материала дисциплины, при этом поставленные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, в полном исчерпывающем объеме; умеет правильно формулировать и владеет основными категориями, понятиями и терминами по материалам дисциплины, не допускает при ответе ошибок.

Оценка «хорошо» выставляется студенту в случае, когда студент в основном знает программный учебный материал дисциплины, поставленные учебные вопросы раскрывает последовательно, четко и логически стройно, но допускает незначительные неточности.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за: наличие поверхностных знаний, неустойчивых умений в области профессиональной деятельности; дает неполные ответы на поставленные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент допускает грубые ошибки при ответе на вопросы для собеседования, знает их на недостаточно высоком уровне.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Контроль самостоятельной работы студентов

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Контроль самостоятельной работы проводится преподавателем в аудитории.

Предусмотрены следующие виды контроля: собеседование, оценка выполнения доклада и его презентации.

Подробные критерии оценивания компетенций приведены в Фонде оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации.

Список литературы для выполнения СРС

Перечень основной литературы

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — 978-5-394-03125-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

2. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html> ЭБС

Перечень дополнительной литературы

1. Организация гостиничной деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, И.В. Огаркова, Т.Г. Гарбузова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 208 с. - Указатель: с.203-207. - ISBN 978-5-9909893-3-7

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Электрон. текстовые данные. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2018. — 156 с. — 978-5-7638-3948-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84355.html>

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».