

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 21.09.2020

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

Методические указания

по выполнению практических (семинарских) работ
по дисциплине «Организация функционирования
гостиничных комплексов»

для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»,
«Инновационные технологии в гостиничной деятельности»

(для очной формы обучения)

Пятигорск, 2020

Методические указания предназначены для практических работ по дисциплине «Организация функционирования гостиничных комплексов» студентов направления подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело. Направленность (профиль) «Гостиничная деятельность». Квалификация выпускника – бакалавр.

Методические указания содержат необходимый теоретический материал по изучаемой теме, задания для выполнения работы, список рекомендуемой литературы.

Методические указания по выполнению практических работ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

Протокол № ____ от «____» _____ 201__ г.

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела

И.В. Огаркова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. План практических (семинарских) занятий	6
3. Список рекомендуемой литературы.....	8

1. Пояснительная записка

Дисциплина «Организация функционирования гостиничных комплексов» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (40,5 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (40,5 часов) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в отдельной тетради вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре Туризма и гостиничного дела.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- нормативно-правовую документацию в области охраны труда и гражданской обороны.

2. План практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Определение целей организации и планирование

Цель: Изучить цели организации и планирование.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Цели организации.

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

Практическое занятие 2. Процесс планирования

Цель: Ознакомить с процессом планирования.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Значение формального планирования.

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

Практическое занятие 3. Анализ рынка.

Цель: Ознакомить с анализом рынка.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные понятия предпринимательской деятельности.
2. SWOT-анализ.

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

Практическое занятие 4. Государственная поддержка гостиничного бизнеса.

Цель: Изучить государственная поддержка гостиничного бизнеса.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Малое предпринимательство в гостиничном бизнесе.

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

Практическое занятие 5. Свойства организаций.

Цель: Ознакомить с свойствами организаций.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы организационного развития.

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

Практическое занятие 6. Общие законы организационного развития.

Цель: Ознакомить с общими законами организационного развития.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Специфические законы организационного развития.

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

Практическое занятие 7. Понятие стратегии.

Цель: Изучить стратегии в индустрии гостеприимства.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Стратегическое управление в отеле.

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

Практическое занятие 8. Стратегическое бизнес-планирование и реализация стратегий.

Цель: Ознакомить с Стратегическим бизнес-планированием и реализация стратегий.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Процесс разработки стратегического плана.

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

Практическое занятие 9. Возможность и необходимость антикризисного управления.

Цель: Ознакомить с возможностью и необходимостью антикризисного управления.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Антикризисные программы в гостинице.

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

Практическое занятие 10. Проблематика и типология антикризисного управления.

Цель: Изучить проблематику и типологию антикризисного управления.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Эффективность в антикризисном управлении.

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

Практическое занятие 11. Антикризисная маркетинговая программа.

Цель: Изучить антикризисную маркетинговую программу.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

2. Гистерезис – модель С. Ю. Сухова.

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

Практическое занятие 12. Инструменты антикризисной маркетинговой программы.

Цель: Изучить инструменты антикризисной маркетинговой программы.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление персоналом в условиях кризиса.

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

Практическое занятие 13. Основные аспекты контроля.

Цель: Изучить основные аспекты контроля.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Необходимость контроля.

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

Практическое занятие 14. Процесс контроля.

Цель: Изучить процесс контроля.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды контроля в индустрии гостеприимства.

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

Практическое занятие 15. Успешное функционирование системы контроля.

Цель: Изучить успешное функционирование системы контроля.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристики эффективного контроля.

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

Практическое занятие 16. Свойства системы контроля.

Цель: Изучить Свойства системы контроля.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы контроля.

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

Практическое занятие 17. Основные задачи контроллинга.

Цель: Изучить основные задачи контроллинга.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Область применения контроллинга.

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

Практическое занятие 18. Типология контроллинга.

Цель: Изучить типологию контроллинга.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Качественные показатели контроллинга.

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

Практическое занятие 19. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе

Цель: Ознакомить с особенностями и концепцией управления доходами в гостиничном бизнесе

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.

Практическое занятие 20. Аудит гостиницы.

Цель: Ознакомить с аудитом гостиницы.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Аудит доходов гостиницы

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

Практическое занятие 21. Потребительские свойства, показатели качества и требования к качеству гостиничных услуг.

Цель: Ознакомить с потребительскими свойствами, показателей качества и требования к качеству гостиничных услуг.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Методы экспертных оценок;
2. Методы на основе анализа временных рядов;
3. Причинно-следственные методы.

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

Практическое занятие 22. Основные ошибки в работе с ОТА.

Цель: Ознакомить с основными ошибками в работе с ОТА.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Booking.com. Академсервис. Bronevik.com. 101 отель, Эй энд Эй и др.

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

Практическое занятие 23. Цели, задачи функции логистики гостиничных предприятий.

Цель: Ознакомить с целями, задачами функции логистики гостиничных предприятий.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. История и этапы развития логистики гостиничных предприятий.

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

Практическое занятие 24. Методы выбора поставщика.

Цель: Изучить методы выбора поставщика.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Взаимоотношения с поставщиками: управление поставщиками, стимулирование поставщиков, «воспитание» поставщиков.

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

Практическое занятие 25. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами.

Цель: Изучить субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.

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

Практическое занятие 26. Основные понятия бюджетирования.

Цель: Изучить основные понятия бюджетирования.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды бюджетирования в гостиничном бизнесе. Бюджетный процесс.

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

Практическое занятие 27. Роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

Цель: Изучить роль классификации в управлении качеством гостиничных услуг.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Порядок проведения работ по классификации.
2. Экспертная оценка гостиниц.

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

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.

10.1. 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>

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

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

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

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

