

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 12:59:00

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1d0e9b8

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 РЕКОМЕНДАЦИИ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки
Профиль подготовки
Квалификация выпускника
Форма обучения
Учебный план
Изучается

43.03.02 Туристическая деятельность
Туризм
Бакалавр
Очная
2019
в 5 семестре

Пятигорск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	3
2. План практических (семинарских) занятий.....	4
3. Рекомендуемая литература.....	14
4. Приложение 1. Тематика докладов.....	15
5. Приложение 2. Требования к составлению и оформлению докладов	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» осваивается студентами в течение 108 часов. Часть этого времени (54 часов) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем, другая часть (13,5 часа) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов и 40,5 часов отводится подготовке к экзамену.

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 (послесеминарская 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 решения деловых вопросов, связанных с будущей профессиональной деятельностью. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине, он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе.

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

- рекомендованную в плане семинарских занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- ресурсы сети Интернет.

2. ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ

Семинарское занятие 1.

Тема. Зарождение, формирование и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Цель: ознакомить с особенностями зарождения и формирования индустрии гостеприимства в разных странах, а также с современными тенденциями развития рынка гостиничных услуг.

Организационная форма занятия: видео-практикум

Вопросы для обсуждения:

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.
5. Современный этап развития гостиничного хозяйства.
6. Гостиничная база России.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о различных типах и видах средств размещения, формах обслуживания с древнейших времен до современного этапа развития гостиничного хозяйства, осознавать необходимость модернизации отечественных гостиниц, знать способы повышения уровня сервиса в гостиницах различных категорий.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

1. Каковы отличия постоянного двора от гостиницы?
2. Когда и где была разработана первая система классификации гостиниц?
3. Опишите устройство караван-сарая.
4. Перечислите типы средств размещения в период Средневековья в Европе?
5. Как преобразовывалась классификация средств размещения в России по ходу истории?
6. Какие черты характерны для советского менеджмента в гостиничной индустрии?
7. Каковы основные тенденции развития характерны для российской гостиничной индустрии?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.
3. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник.- Дашков и К., 2013.- 284 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 2.

Тема. Структура гостиничного предприятия.

Цель: овладеть основными приемами, связанными с организацией процесса обслуживания, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий, научиться на профессиональном уровне взаимодействовать с клиентом в процессе предоставления гостиничного продукта.

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

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

Методические рекомендации: студент должен получить представление о структуре гостиниц различной вместимости, об основных службах гостиницы, особенностях взаимодействия этих служб, знать специфику функционирования данных служб и их профессиональный состав, приобрести навыки эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

1. Какие подразделения входят в службу управления номерным фондом?
2. Какова специфика работы службы горничных и ее основные функциональные обязанности?
3. В чем проявляется специфика работы службы приема и размещения?
4. Какова основная роль медицинской службы в гостинице и чем обоснована необходимость ее присутствия в структуре туристско-гостиничного комплекса?
5. По каким направлениям организована работа инженерно-технической службы гостиницы?
6. Чем представлены технические средства безопасности отеля?
7. Как осуществляется работа с персоналом в отеле?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.
3. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник.- Дашков и К., 2013.- 284 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 3.

Тема. Организация продажи гостиничных услуг.

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

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия.
2. Цена и ценообразование в гостиницах.
3. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
4. Инновационные инструменты продвижения гостиничных услуг.

Методические рекомендации: студент должен знать структуру и назначение службы маркетинга в гостинице, технологию ценообразования, получить представление о видах рекламной и выставочной деятельности на предприятиях гостиничного бизнеса, их специфике и особенностях организации.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

1. Какие тарифы на проживание и виды скидок существуют в гостиницах?
2. Дайте определение понятию «внутренний маркетинг». Расскажите о его основных направлениях, системе взаимозаменяемости.
3. Как строятся взаимоотношения между гостиницами и турфирмами?
4. Как определить среднесуточную стоимость номера, процент загрузки отеля?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 4.

Тема. Гостиничная услуга как продукт гостиничной деятельности

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

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и специфические черты гостиничной услуги.
2. Виды услуг, их характеристика.
3. Жизненный цикл гостиничного продукта.
4. Специфические особенности нового продукта.
5. Тарифы и тарифная политика.

Методические рекомендации: студент должен знать приемы взаимодействия с партнерами, ознакомиться с этапами создания гостиничного продукта, овладеть навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся технологии продаж гостиничного продукта. Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

1. Что следует понимать под новым продуктом?
2. Почему разработка и внедрение на рынок нового продукта сопряжены со значительным риском? Каким образом его можно уменьшить?
3. Представьте себе, что вы – менеджер гостиницы или ресторана. Где и каким образом вы будете искать идеи новых продуктов.
4. Что вы понимаете под сегментацией рынка гостиничных услуг?
5. Рассмотрите концепцию жизненного цикла гостиничного продукта на примере какой-либо гостиницы. Каким образом ей удастся предотвратить переход своего продукта в стадию спада?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 5.

Тема. Управление персоналом отеля.

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

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
2. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.
3. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Методические рекомендации: студент должен знать типы клиентов гостиничных предприятий, владеть навыками разрешения конфликтных и любых нестандартных ситуаций в гостиничном бизнесе, овладеть приемами общения персонала отеля с гостями.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

1. Как осуществляется работа с претензиями в отеле?
2. Какие документы со стороны отеля в качестве доказательства могут быть представлены при ответе на претензию со стороны клиента?
3. Может ли должностная инструкция повлиять на работу человека и его отношения в коллективе?
4. Что понимается под «тактичным поведением» гостиничных работников?
5. Какие приемы рекомендуется использовать при разговоре с «малоприятным» человеком?
6. Какие требования предъявляются к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы?
7. *Ситуация:* гостиница просит оплатить ущерб, нанесенный гостем, который испортил покрытие антикварного столика, вскипятив стакан чая. Почему так повел себя гость? Поясните.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 6.

Тема. Культура обслуживания клиентов в гостиничных предприятиях.

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

Организационная форма занятия: семинар-круглый стол

Вопросы для обсуждения:

1. Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах.
2. Квалификационные требования к работникам сферы 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.

Методические рекомендации: студент должен знать формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах, набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса, получить представление об особенностях кадровой политики, в целях обеспечения качества оказываемых услуг и повышения эффективности работы гостинично-ресторанных комплексов.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

1. *Практическое задание:* проведите анализ своих персональных данных, чтобы выяснить 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.
2. Какова, по вашему мнению, роль персонала в управлении гостиничным бизнесом?
3. Перечислите требования, которым должен отвечать персонал контактных служб.
4. Необходимо ли для руководителей гостиницы повышение квалификации и обучение руководителей высшего звена?
5. Назовите требования, предъявляемые к руководителю.
6. Перечислите признаки, характеризующие трудовой коллектив.
7. Какие этапы проходит в своем формировании трудовой коллектив?
8. Какое влияние оказывает мотивация персонала к труду на качество обслуживания?
9. Какие виды поощрения персонала используют организации для повышения мотивации к труду?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 7.

Тема. Правила предоставления гостиничных услуг.

Цель: 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.

Организационная форма занятия: семинар

Вопросы для обсуждения:

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

Методические рекомендации: студент должен научиться разрабатывать программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию на предприятиях гостиничного бизнеса с учетом мирового опыта и исходя из норм международного и национального права, международных и отечественных стандартов, уметь применять знания норм гражданского, 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.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

1. Назовите законодательные акты Российской Федерации, регулирующие общественные отношения в гостиничном бизнесе.
2. Раскройте особенности Закона Российской Федерации «О защите прав потребителя» в части предоставления услуг?
3. Какова структура действующего российского законодательства в отношении качества услуг?
4. Каковы правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?
5. Какие нормативные документы, относящиеся к гостиничной деятельности, приняты в России за последнее время?
6. В чем состоят основные принципы Государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения?
7. Объясните принцип балльной оценки средств размещения, установленный в Государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 8.

Тема. Схемы взаимодействия отеля и туроператора.

Цель: ознакомиться с основными схемами работы туроператоров, научиться определять профиль туроператорской организации, анализировать аналитическую и научную литературу по проблемам туроперейтинга, овладеть методами анализа преимуществ и недостатков различных видов туроператорских фирм.

Организационная форма занятия: семинар

Вопросы для обсуждения:

1. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
2. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
3. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
4. Современные технологии, используемые при взаимодействии гостиничных и туристских предприятий как необходимая составляющая управления процессами взаимодействия.
5. Содержание договоров отеля и туроператора, виды договоров.
6. Технологии оплаты услуг отеля.

Методические рекомендации: 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.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

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).
4. Охарактеризуйте возможные схемы взаимоотношений туроператора и поставщиков услуг.
5. Какие вопросы и ситуации необходимо продумать перед проведением переговоров с поставщиками услуг?
6. Для чего необходимо заключение договора между туроператором и поставщиками услуг?
7. Какими документами регулируются контрактно-договорные взаимоотношения в туризме?

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

Интернет-ресурсы:

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».

Семинарское занятие 9.

Тема. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.

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

Организационная форма занятия: семинар-обсуждение

Вопросы для обсуждения:

1. Основы бизнес-планирования в гостиничном бизнесе.
2. Инвестиции в гостиничном бизнесе.
3. Формы реального инвестирования.
4. Интеграция в сфере гостиничного бизнеса.

Методические рекомендации: 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.

Для подготовки к этому вопросу студент должен обратиться к рекомендуемой ниже литературе.

Задания и контрольные вопросы:

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.

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
3. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

Интернет-ресурсы:

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».

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 8-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2014. - 448 с.
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
3. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.
4. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. – М.: Магистр, 2015.

Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.
3. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сб.нормативных документов/ сост.Ю.Ф. Волков.- 2-е изд. перераб., доп. -Ростов н/Д: Феникс, 2010.- 734 с.
4. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник.- Дашков и К., 2013.- 284 с.
5. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие / Л.П. Шматько., Л.В. Жолобова, Г.И. Ляшко и др.; под ред. Л.П. Шматько. – 4-е изд., испр. и доп. -Ростов н/Д: Феникс, 2010.- 352 с.

Интернет-ресурсы:

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».

ТЕМАТИКА ДОКЛАДОВ

1. Таймшер: инновационный вид гостиничного сервиса.
2. Анализ ситуации рынка гостиничных услуг (на примере Ставропольского края, одного из субъектов СКФО, региона КМВ).
3. Перспективные направления развития гостиничного бизнеса на КМВ.
4. Профессиональное развитие сотрудников отеля как способ повышения качества обслуживания клиентов.
5. Проблемы подготовки кадров для индустрии гостеприимства в России и возможности их решения на основе международного опыта.
6. Индустрия гостеприимства под знаком «Мариотт».
7. Образование и развитие мировой сети отелей - Хилтон.
8. Международные гостиничные цепи в России.
9. Деятельность службы питания отеля: принципы внедрения инновационных подходов.
10. Деятельность службы Front Office: перспективы повышения качества обслуживания.
11. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ.
12. Особенности продаж и обеспечение роста продаж гостиничного продукта.
13. Инновации, применяемые в сфере гостеприимства при формировании услуг.

ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВЛЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКЛАДОВ

В процессе изучения дисциплины «Организация гостиничной деятельности» бакалавры пишут доклад (краткий реферат). Цель реферата – ознакомиться с ведущими понятиями и определениями дисциплины, ее целями и задачами, изучить организационные и технологические аспекты гостиничной деятельности.

Приступая к выполнению доклада, необходимо, прежде всего, подобрать литературу по теме, изучить ее, при этом не следует ограничиваться изучением только обязательной литературы. Рекомендуется использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины, источники Интернета.

Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены. Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

Доклад выполняется на листах формата А4. Поля: левое – 30 мм., верхнее – 15 мм., правое – 10-15 мм., нижнее – 10-15 мм. **Отступ** красной строки – 0,7-1,25. **Шрифт** – 14 Times New Roman, **межстрочный интервал** – 1,5. **Объем работы** 12 – 18 листов. **Нумерация** внизу страницы справа или по центру. **Заголовки** располагают по центру листа, точки в конце заголовков не ставят.

В конце работы приводится перечень фактически использованной литературы. Источников должно быть не менее 5, следует преимущественно обращаться к литературе последних 5 – 6 лет издания. Для правильного оформления библиографического списка необходимо свериться со списком рекомендуемой литературы для данного курса.

В случае затруднений при написании доклада студенту следует обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему данный курс.