

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 21.09.2023 09:39:33

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 в г. Пятигорске

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ:  
«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Пятигорск, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                               |                                         |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Введение.....                                                 | E                                       |
| <b>rror! Bookmark not defined.</b>                            |                                         |
| Технологическая карта самостоятельной работы<br>студента..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| Методические рекомендации по изучению литературы<br>.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| Методические рекомендации к самостоятельной работе.....       | 8                                       |
| Список рекомендуемой<br>литературы.....                       | <b>Error! Bookmark not<br/>defined.</b> |

## ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Организация гостиничной деятельности» осваивается студентами в течение 4 семестра (108 ч). Часть этого времени (48 часов) отводится на аудиторные формы работы (лекционные и практические (семинарские) занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя. Вторая часть (33 часа) отводится для самостоятельной, или внеаудиторной, работы студентов.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий.

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках профессионального общения;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью в условиях современного состояния науки и культуры.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области автоматизированных систем управления гостиничной деятельностью.

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- самостоятельное изучение литературы, конспектирование материалов;
- подготовка к практическому занятию.

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

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

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

Формами контроля проверка индивидуального задания, конспекта статей.

Самостоятельная работа студентов направлена на формирование компетенций:

ПК-1 способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов

(служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;

ПК-12 способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания;

ПК-13 способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями.

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА

| Коды реализуемых компетенций | Вид деятельности студентов                               | Итоговый продукт самостоятельной работы | Средства и технологии оценки | Объем часов, в том числе |                                    |       |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------|
|                              |                                                          |                                         |                              | СРС                      | Контактная работа с преподавателем | Всего |
| 4 семестр                    |                                                          |                                         |                              |                          |                                    |       |
| ПК-1<br>ПК-12<br>ПК-13       | Самостоятельное изучение литературы, интернет-источников | Конспект материалов                     | Собеседование                | 29,7                     | 3,3                                | 33    |
| Итого за 4 семестр           |                                                          |                                         |                              | 29,7                     | 3,3                                | 33    |
| Итого                        |                                                          |                                         |                              | 29,7                     | 3,3                                | 33    |

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ЛИТЕРАТУРЫ

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

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

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

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

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

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

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

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

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:

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

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

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

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

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

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

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

#### Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.
2. План текста.
3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.
4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.
5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).
7. Собственные комментарии полагайте на полях.

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

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

### Тема 1. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России

**Цель:** углубить знания о тенденциях развития гостиничного бизнеса в России, выявить проблемы и определить перспективы дальнейшего развития гостиничного сектора в России.

**Форма контроля СРС:** Опрос, проверка докладов.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Законспектировать вопрос «Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве».

Задание 2. Написать реферат или доклад на предложенные темы.

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.

#### **Рекомендуемая литература**

##### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

##### ***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.

##### ***Интернет-ресурсы:***

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

### Тема 2. Необычные отели мира

**Цель:** закрепить знания о различных сегментах мирового рынка гостиничных услуг.

**Форма контроля СРС:** демонстрации видеопрезентации.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Подготовить видеопрезентации на предложенные темы.

1. Оригинальные отели: мировой опыт.
2. Отели для животных.
3. Самые дорогие отели мира.
4. Самые страшные отели мира.
5. Экзотические гостиницы.
6. Гостиницы будущего. Обзор современных гостиничных проектов.

#### **Рекомендуемая литература**

##### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

##### ***Дополнительная литература:***

2. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учеб. пособие / Ю.Ф. Волков.-2-е изд. -Ростов н/Д: Феникс, 2009.- 637 с.

##### ***Интернет-ресурсы:***

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

### **Тема 3. Новые тенденции в обслуживании и прогрессивные формы обслуживания в гостиницах**

**Цель:** получить представление о новых тенденциях и прогрессивных формах обслуживания потребителей гостиничных услуг, научить применять методы и формы обслуживания в зависимости от типа предприятия сервиса и категории потребителей.

**Форма контроля СРС:** опрос, проверка конспектов.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Законспектировать следующие вопросы:

1. Room service: повышение качества обслуживания.
2. Деятельность хозяйственной службы отеля: способы повышения качества обслуживания.

Задание 2. Подготовить рефераты на предложенные темы.

1. Деятельность службы питания отеля: принципы внедрения инновационных подходов.
2. Деятельность службы Front Office: перспективы повышения качества обслуживания.

#### **Рекомендуемая литература**

##### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

##### ***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. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учеб. пособие / Ю.Ф. Волков.-2-е изд. -Ростов н/Д: Феникс, 2009.- 637 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.

##### ***Интернет-ресурсы:***

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

### **Тема 4. Современная система подготовки кадров для индустрии гостеприимства**

**Цель:** получить представление о методах и приемах подбора, обучения и развития гостиничного персонала, проанализировать зарубежный опыт подготовки кадров для индустрии гостеприимства.

**Форма контроля СРС:** защита докладов.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Написать реферат или доклад на предложенные темы.

1. Профессиональное развитие сотрудников отеля как способ повышения качества обслуживания клиентов.
2. Проблемы подготовки кадров для индустрии гостеприимства в России и возможности их решения на основе международного опыта.

### **Рекомендуемая литература**

#### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

#### ***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. 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](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## **Тема 5. Внутренние стандарты обслуживания предприятия гостиничного бизнеса**

**Цель:** изучить цели разработки и принятия основных внутренних стандартов обслуживания в гостинице с целью повышения степени удовлетворенности клиентов.

**Форма контроля СРС:** опрос, тестирование.

### **Задания для СРС:**

Задание 1. Законспектировать следующие вопросы:

1. Цели и задачи стандартов обслуживания.
2. Стандарт ведения телефонных переговоров.
3. Обучение персонала стандартам обслуживания.
4. Методы контроля за выполнением стандартов.

Задание 2. Ответьте на вопросы теста.

1. Технологический цикл обслуживания в гостинице включает следующие этапы:
  - а) предварительный заказ мест в гостинице, встреча, предоставление услуг размещения и питания, окончательный расчет;
  - б) бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг размещения и питания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда;
  - в) бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление дополнительных услуг; оформление выезда гостя.
2. Типы бронирования:
  - а) гарантированное; сверхбронирование; бронирование под гарантию компании;
  - б) гарантированное; негарантированное; бронирование под гарантию кредитной карты;
  - в) гарантированное; негарантированное; сверхбронирование.
3. Виды гарантированного бронирования:
  - а) бронирование по предварительной оплате;
  - б) бронирование по выставлению счета;
  - в) сверхбронирование;
  - г) бронирование под гарантию кредитной карты;

д) бронирование по телефону.

4. Сверхбронирование -

- а) негативная ситуация, создающая проблемы при размещении гостей в гостинице;
- б) продуманная маркетинговая политика руководства гостиницы.

5. Укажите функции служб бронирования:

- а) прием заявок и их обработка;
- б) составление документации: графиков заездов, карты движения номерного фонда;
- в) проверка наличия бронирования по прибытию гостя в гостиницу.

6. Укажите цели процесса бронирования:

- а) формирование предварительного заказа на места и номера в гостиницу;
- б) максимальная загрузка гостиницы;
- в) обеспечение высокого уровня комфорта в гостинице;
- г) маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг.

7. Служба бронирования - определить профессиональный состав:

- а) старший администратор;
- б) менеджер по бронированию;
- в) портье;
- г) начальник службы управления номерным фондом.

8. Документационное обеспечение процесса бронирования:

- а) счет за проживание (форма №3г);
- б) заявка на бронирование мест (форма № 10г);
- в) журнал регистрации заявок физических лиц;
- г) журнал регистрации заявок предприятий;
- д) анкета (форма 1-г).

9. Служба приема и размещения - определить профессиональный состав:

- а) менеджер службы приема и размещения;
- б) главный инженер;
- в) бухгалтер;
- г) кассир;
- д) портье.

10. Определите цели процесса поселения в гостиницу:

- а) распределение и продажа , учет сводных мест в гостинице;
- б) обеспечение комфортных условий проживания в номерах гостиницы;
- в) предоставление дополнительных услуг;
- г) приветствие гостя и исполнение необходимых формальностей при заезде;
- д) производство расчетов с туристами.

### **Рекомендуемая литература**

#### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

#### ***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. 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](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной

библиотеки СКФУ;

4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

### **Тема 6. Международные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе**

**Цель:** студент должен овладеть технологией гостиничного обслуживания на основе международных стандартов обслуживания.

**Форма контроля СРС:** проверка индивидуального задания.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Законспектировать следующие вопросы:

1. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение сотрудников в случае обнаружения материального ущерба гостями»
2. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Поведение в конфликтной ситуации сотрудника отеля».
3. Охарактеризуйте основные положения стандарта качества обслуживания для всех сотрудников отеля «Гостеприимство по отношению к гостям».
4. Преимущества и недостатки корпоративных стандартов. Охарактеризуйте задачи, которые решают стандарты гостеприимства.

#### **Рекомендуемая литература**

##### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

##### ***Дополнительная литература:***

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сб. нормативных документов/ сост. Ю.Ф. Волков. - 2-е изд. перераб., доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 734 с.

##### ***Интернет-ресурсы:***

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

### **Тема 7. Система оценки удовлетворенности клиента**

**Цель:** овладеть навыками, необходимыми для работы в средствах размещения, получить представление об оценке деятельности персонала средств размещения, закрепить знания, направленные на повышение качества обслуживания и результативности труда персонала.

**Форма контроля СРС:** опрос, проверка индивидуального задания.

#### **Задания для СРС:**

Задание 1. Законспектировать следующие вопросы:

1. Методы сбора и обработки информации в современном отеле.
  2. Системное управление качеством обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
- Задание 2. Используя материалы периодической печати и ресурсы Интернет провести анализ отзывов, гостей о пребывании в гостиницах региона КМВ и с учетом проведенного исследования разработать рекомендации по совершенствованию качества обслуживания в гостиничном секторе.

#### **Рекомендуемая литература**

##### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.

2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

***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. 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](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

**Тема 8. Управление деятельностью предприятий гостиничного бизнеса на основе франчайзинга**

**Цель:** студент должен знать формы управления гостиничными предприятиями, используемые в индустрии гостеприимства в целях обеспечения качества оказываемых услуг и повышения эффективности работы туристских предприятий и гостинично-ресторанных комплексов.

**Форма контроля СРС:** демонстрация видеопрезентации, опрос.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Подготовить реферат в сопровождении с видеопрезентацией на следующие темы:

1. Индустрия гостеприимства под знаком «Мариотт».
2. Образование и развитие мировой сети отелей - Хилтон.
3. Международные гостиничные цепи в России.

Задание 2. Законспектировать вопрос «Франчайзинг как способ управления гостиничным бизнесом».

**Рекомендуемая литература**

***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

***Дополнительная литература:***

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учеб. пособие / Ю.Ф. Волков.-2-е изд. -Ростов н/Д: Феникс, 2009.- 637 с.

***Интернет-ресурсы:***

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

**Тема 9. Актуальные проблемы гостиничного хозяйства в РФ**

**Цель:** выявить наиболее актуальные проблемы в сфере гостиничного бизнеса в отечественной индустрии гостеприимства.

**Форма контроля СРС:** проверка конспектов, опрос.

**Задания для СРС:**

Задание 1. Законспектировать следующие вопросы.

1. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса.
2. Оценка конкурентной среды гостиничных предприятий.

Задание 2. Подготовить реферат на тему «Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ».

**Рекомендуемая литература**

***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

***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. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учеб. пособие / Ю.Ф. Волков.-2-е изд. -Ростов н/Д: Феникс, 2009.- 637 с.

***Интернет-ресурсы:***

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

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### ***Основная литература:***

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебн. пособие /А.С. Кусков.-3-е изд., испр.-М.: Дашков и Ко, 2012.-328 с.

### ***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. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учеб. пособие / Ю.Ф. Волков.-2-е изд. -Ростов н/Д: Феникс, 2009.- 637 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. 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](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».