

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

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

Дата подписания: 22.05.2024 10:58:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
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»

для направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом**

Пятигорск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

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

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.

2. Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание
4 семестр	
1.	Тема 1. История становления гостиничного дела 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 гостиных и постоялых дворов. Гостиничное дело в провинции. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции.
2.	Тема 2. Особенности гостиничного продукта Основные модели гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Этапы внедрения нового продукта на рынок.
3.	Тема 3. Типы, виды и классификация средств размещения Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу.
4.	Тема 4. Основные категории отелей Основные категории отелей. Классификация гостиничных номеров. Особенности создания номерного фонда с учётом философии «типов поколений». Инновационный подход к оснащению номеров, зонирования общественной части гостиницы.
5.	Тема 5. Основные службы гостиничного предприятия Виды организационной структуры управления гостиницей. Службы гостиницы и их характеристика.
6.	Тема 6. Структура управления гостиничным предприятием Управление гостиничным предприятием. Проектирование структуры управления малого, среднего и крупного отеля. Разработка проекта гостиничного предприятия.
7.	Тема 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг Роль службы маркетинга в деятельности гостиничного предприятия. Цена и ценообразование в гостиницах. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
8.	Тема 8. Повышение доходности гостиничного предприятия Анализ взаимодействия отдела продаж и маркетинга со службой бронирования (схемы) и получение от нее информации (графики заезда гостей на каждый день, на неделю, на месяц, карты загрузки номерного фонда, информация об имеющемся объеме номеров для реализации в любой день, ежедневные данные о заказанных и доступных номерах для исключения повторного бронирования, при наличии в списке потенциальных гостей VIP-персон или особых пожеланий)..
9.	Тема 9. Организация обслуживания в гостинице Формы и стили обслуживания в гостиничных комплексах. Набор профессиональных качеств, необходимых для работы в сфере гостиничного сервиса. Критерии отбора персонала для работы в гостиницах. 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»
10.	Тема 10. Технологический цикл обслуживания гостей отеля 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
11.	Тема 11. Правовое обеспечение услуг отелей 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
12	Тема 12. Правила предоставления гостиничных услуг Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа. Порядок оформления проживания. Права потребителей.
14.	Тема 14. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса Основные компоненты безопасности в гостинице. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.
15.	Тема 15. Схемы взаимодействия отеля и туроператора Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
16.	Тема 16. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе Особенности инвестиционной деятельности в индустрии гостеприимства. Мониторинг инвестиционных проектов в индустрии гостеприимства на Северном Кавказе.

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 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 по выполнению практических работ 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. — 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 по выполнению практических работ 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. — 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 по выполнению практических работ 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 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 по выполнению практических работ 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. 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.

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 по выполнению практических работ 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. Организация труда в гостинице.
3. Управление гостиничным предприятием

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 по выполнению практических работ 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 7. Особые приемы продажи гостиничных услуг

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 по выполнению практических работ 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 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 по выполнению практических работ 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 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 по дисциплине

1. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
2. Методические указания по выполнению практических работ 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. 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 по выполнению практических работ 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 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 по выполнению практических работ 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 по выполнению практических работ 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. 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.

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 по выполнению практических работ 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. Служба безопасности в гостинице, ее задачи, функции, структура.
2. Основные компоненты безопасности в гостинице.
3. Охрана труда и техника 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 по выполнению практических работ 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

Цель работы: 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.

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 по выполнению практических работ 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 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. — 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 по выполнению практических работ 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».

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»
для студентов направления подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль) **Управление гостиничным и санаторно-
курортным бизнесом**

Пятигорск, 2024

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.

Порядок выполнения самостоятельной работы студентом

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 на сколько 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 – предельно краткое связанное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – 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.

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 нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками.

Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа 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.

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

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
21. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
22. Порядок оформления проживания
23. Работа с претензиями потребителей
24. Технические особенности оснащения номеров
25. Внедрение инновационных технологий в индустрию гостеприимства
26. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
27. Типология клиентов гостиничных предприятий
28. Особенности функционирования гостиничного комплекса в России
29. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
30. Инновационные формы продвижения гостиничных услуг

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.

Порядок защиты доклада:

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.

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 франчайзинга.
8. Философия отелей нового поколения.
9. Повышение эффективности деятельности гостиниц на основе использования особенностей организации бизнес-коммуникации в гостиничном комплексе.
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.

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

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
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 гостинных 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
23. Методы продвижения гостиничных услуг

24. Состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства региона КМВ
25. Операционный процесс обслуживания в гостинице
26. Порядок оформления проживания
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.

Контроль самостоятельной работы студентов

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 по выполнению практических работ 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».

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению курсовой работы
по дисциплине
«Организация гостиничной деятельности»
для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
направленность (профиль) Управление гостиничным и санаторно-курортным
бизнесом

Пятигорск, 2024 г.

ВВЕДЕНИЕ

Курсовая работа – обязательный вид учебной работы, выполняется бакалавром в течение семестра. Курсовые работы выполняют по предметам, которые являются основными по направлению подготовки. Научно-исследовательская курсовая работа – самый сложный вид курсовой. В процессе выполнения работы студент выполняет два типа операций: применение полученных знаний по дисциплине, поиск и исследование темы. Работа рассчитана на инициативу студента.

Целью данных методических рекомендаций является выработка единого подхода к подготовке и выполнению курсовой работы, доведение до студентов обязательных требований к ее содержанию и оформлению. Общие требования к выполнению и защите курсовых работ составлены в соответствии с «Положением об организации и выполнении курсовых работ (проектов) в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет».

Курсовая работа – это более глубокое и объемное исследование избранной проблемы учебного курса, чем реферат, доклад. При выполнении курсовых работ могут использоваться современные компьютерные технологии, компьютерная графика, Интернет, а также математическая обработка материалов.

Требования методических указаний являются обязательными для всех бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки, реализуемым на кафедре туризма и гостиничного дела, всех форм обучения.

1. Цель и задачи курсовой работы

Новая модель образования, реализуемая в федеральном университете, освоение федеральных государственных образовательных стандартов предъявляют высокие требования к качеству подготовки специалистов. Выпускники университета по глубине усвоенных фундаментальных знаний и научному кругозору должны быть способны самостоятельно и высокопрофессионально решать производственные и научные задачи. Развитие навыков самостоятельной учебной, исследовательской и научной работы бакалавров происходит в процессе выполнения курсовых работ. Курсовая работа является самостоятельной исследовательской работой бакалавра и представляет собой логически завершенное и оформленное научное исследование. Его цель – формирование у бакалавра навыков научно-исследовательской работы, повышение уровня его профессиональной (теоретической и практической) подготовки, углубление знаний по учебной дисциплине, развитие интереса и навыков самостоятельной работы с научной и справочной литературой. Важнейшей целью выполнения курсовой работы по дисциплинам профессионального цикла является овладение навыками научно-исследовательской работы по актуальным проблемам функционирования и развития туристского и гостиничного бизнеса.

Выполнение курсовой работы имеет целью расширение знаний студентов, обучение методам теоретического анализа явлений и закономерностей науки, отработку навыков самостоятельного применения теоретических знаний к комплексному решению профессиональных задач, использования справочной литературы, компьютерных технологий. Системой курсовых работ бакалавр подготавливается к выполнению выпускной квалификационной работы. При выборе той или иной темы по дисциплине желательно, чтобы бакалавр определил будущее направление своей научной деятельности с точки зрения предстоящего выполнения на выпускном курсе дипломной работы. Выполненная курсовая работа может послужить основой для дипломной работы либо стать составной ее частью.

При выполнении курсовой работы перед бакалаврами ставятся следующие цели:

- систематизация и углубление теоретических и практических знаний по направлениям подготовки, реализуемым на кафедре туризма и гостиничного дела, их применение в процессе решения конкретных практических задач;
- приобретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы;
- овладение методиками исследования, обобщения и логического изложения теоретического материала.

В процессе выполнения курсовой работы студентом должны решаться следующие задачи:

- приобретение новых теоретических знаний в соответствии с темой работы и заданием руководителя.
- умение систематизировать, обобщать и логично излагать концепции, альтернативные точки зрения по исследуемой проблеме.
- развитие учебно-исследовательских и методических навыков, необходимых для системного научного анализа изучаемого явления.
- совершенствование профессиональной подготовки.

В курсовой работе студент должен продемонстрировать умение изучать и обобщать литературные источники, планировать содержание, определять практические задачи, делать выводы и предложения, формулировать рекомендации. Курсовая работа должна свидетельствовать об умении собирать, анализировать и обрабатывать информацию.

2. Выбор темы курсовой работы

Процесс выполнения курсовой работы студентом начинается с выбора темы. От правильности выбора темы во многом зависит результат работы. Она должна быть актуальной, отвечать учебным задачам дисциплины, а также потребностям науки и практики, отражать закономерности и явления сферы туристского обслуживания населения в реальных социально-экономических условиях и посвящаться исследованию важных в теоретическом и практическом отношении проблем (вопросов) их функционирования. Актуальность темы курсовой работы

обусловлена научностью, современностью и направленностью к получению студентами навыков самостоятельной творческой работы.

Тема курсовой работы должна содержать ряд взаимосвязанных между собой проблем и может опираться на фактический материал профильных предприятий и учреждений, а также на итоги учебной и/или производственной практики студентов, на научные работы членов кафедры, студенческих научных кружков и проблемных групп; использовать новейшие достижения отечественной и зарубежной науки, актуальные прикладные аспекты.

Темы курсовых работ утверждаются на заседании кафедры в течение 2-х недель после начала семестра. После утверждения темы совместно с преподавателем студент составляет план выполнения курсовой работы.

Одним из важных этапов выступает составление плана курсовой работы. Он составляется в соответствии с примерной структурой работы и должен быть подчинен решению поставленных задач. Составлению плана предшествует достаточно подробное знакомство с литературой по теме курсовой работы. При этом бакалавр должен стремиться отразить в плане специфику своих представлений о данной проблеме и выбрать из всего многообразия подходов и вопросов только те, которые в наибольшей степени отвечают этим представлениям. Затем план работы уточняется и вместе со списком литературы представляется научному руководителю. После утверждения плана, составляется задание на курсовую работу, которое подписывается студентом и руководителем курсовой работы и утверждается заведующим кафедрой.

3. Структура курсовой работы

Независимо от того, на каком фактическом материале выполнена работа, она должна включать следующие элементы:

- титульный лист;
- задание на курсовую работу;
- рецензию;
- содержание;
- введение (2-3 стр.);
- основная часть (25-30 стр.);
- заключение (2-3 стр.);
- список использованных источников (не менее 20 источников);
- приложения (при необходимости).

Первые четыре страницы приходятся на титульный лист, задание на курсовую работу, рецензию, и содержание. Титульный лист оформляется в соответствии с Приложением 1. Задание формулируется совместно с руководителем курсовой работы, утверждается заведующим кафедрой. Задание по курсовой работе необходимо индивидуализировать с учетом интересов и способностей студентов. Задание по курсовой работе оформляется в соответствии с Приложением 2.

В своем отзыве о курсовой работе научный руководитель отражает:

- степень достижения цели, поставленной студентом в своей работе;
- характеризует теоретическую и методологическую базу курсовой работы;
- актуальность и значимость для теории и практики основных выводов и предложений;
- указывает степень самостоятельности студента при выполнении курсовой работы, полноту учета рекомендаций и замечаний научного руководителя;
- отмечает соответствие работы требованиям высшей школы;
- высказывает мнение о возможности допуска курсовой работы к защите.

Отзыв, в котором дается оценка работы, пишется научным руководителем и подписывается им. Отзыв оформляется в соответствии с Приложением 3.

Содержание. На основе выбранной темы определяется цель курсовой работы. Это, в свою очередь, диктует ее структуру и содержание. В содержании последовательно перечисляются наименования глав, параграфов, а также указываются номера страниц, на которых они

размещаются. Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список литературы и приложения и быть оформлено в соответствии с Приложением 4.

Количество глав и параграфов определяется решением заседания кафедры. Работа должна содержать две главы. Каждая глава должна содержать три параграфа.

Во **Введении** (страница 5) должны быть отражены в такой последовательности следующие положения:

- обоснование актуальности и значимости темы курсовой работы;
- формулировка цели и основных задач работы;
- определение объекта исследования;
- определение предмета исследования;
- перечисление методов исследования;
- оценка теоретической и практической значимости проведенного исследования и полученных результатов.

Актуальность разрешаемой в курсовой работе проблемы определяет выбор темы. Это зависит от выбранного объекта исследования (турфирмы, гостиницы, санатория, музея, выставочного зала; города или региона, на территории которых исследуются проблемы, и др.).

Студент должен сформулировать **цель и задачи работы**. **Цель** носит общий характер, является емкой по содержанию, формулируется кратко и предопределяет выбор методов исследования.

Задачи конкретизируют цель, уточняя круг вопросов, которые студент будет рассматривать в ходе исследования. Обычно количество задач соответствует количеству глав и параграфов, но не всегда.

Объект исследования – это некоторое явление и/или процесс, на которое обращено внимание исследователя. Объектом исследования может быть организационная система (например, анимационная деятельность гостиничного предприятия, экскурсионная деятельность турпредприятия и т.д.), новые идеи и проблемы, возможные подходы к их решению и др.

Предмет исследования – это составляющая часть объекта исследования. Под предметом исследования понимаются как теоретические, так и практические, значимые свойства, элементы или особенности объекта исследования. В каждом из объектов исследования можно выделить несколько различных предметов исследования. Бакалавр должен выбрать всего один предмет исследования из множества и сконцентрироваться именно на его исследовании. Предмет исследования задаёт рамки, за которые не должно выходить исследование. Выделение предмета исследования позволяет сформулировать цель исследования.

Далее автор отмечает, какие **методы** были использованы в исследовании (анализ, обобщение, наблюдение и т.д.).

Целью проведения любого исследования является получение нового для общества знания. **Теоретическая значимость** – это признак, наличие которого дает автору право на использование понятия «впервые» при характеристике полученных им результатов и проведенного исследования в целом. Чаще всего **теоретическая значимость** сводится к так называемому элементу новизны. Элементы новизны могут присутствовать как в теоретических положениях (закономерность, принцип, концепция, гипотеза и т.д.), так и в практических результатах (правила, рекомендации, средства, методы, требования и т.д.) и отражает возможные перспективы использования полученных результатов для дальнейшей работы, для решения других проблем. Для курсовых работ новизна результатов может иметь субъективный характер, определяться не по отношению к обществу, а по отношению к исследователю. В этом случае проведенная работа может представлять собой моделирование известных в науке (обществе) решений.

Практическая значимость курсовой работы заключается в том, что сформулированные в ней выводы и предложения могут быть использованы при дальнейшей практической работе.

Объем «Введения» должен быть не менее 2-3 страниц текста.

Основная часть курсовой работы зависит от целей, задач и изложенного содержания. Все части работы должны быть связаны между собой, чтобы при переходе от одной части (главы) к

другой, равно как и от одного параграфа к другому, соблюдалась последовательность, логичность, без явных смысловых разрывов. Необходимо в конце каждого параграфа делать краткие выводы, чтобы содержание текста в одной части работы согласовывалось с предыдущим и подготавливало переход к последующему изложению материала. Рекомендуется все главы и параграфы работы соразмерять, как по структуре деления, так и по объему.

Первая глава носит теоретико-методологический характер. Теоретическая часть должна содержать анализ состояния изучаемой проблемы на основе обзора научной, научно-информационной, справочной литературы. В ней необходимо показать знание теории вопроса по научным источникам, выявить сходство и особенности взглядов различных авторов и практиков по отдельным аспектам темы. На основе анализа и сопоставления различных точек зрения, относящихся к предмету исследования, необходимо сформулировать свою собственную точку зрения и аргументировано ее обосновать. Для этого используются сведения и материалы, собранные и обобщенные, исследователями-аналитиками, и др. Информация должна быть обработана, проанализирована, систематизирована и обобщена.

На основе выводов первой главы строится **вторая глава**, которая является эмпирической (практической, проектной) частью. Практическая часть должна компактно и подробно раскрывать суть задания, заключенного в теме курсовой работы. Для написания практической части используются данные предприятий и результат собственных исследований, опытов, экспериментов. На предприятии запрашивают ту информацию, которая поможет раскрыть тему работы. Существует множество видов методик, которые различаются по способам обработки и проверки данных, целям и областям применения. Это математические, практические, эмпирические, статистические, диагностические и др. Разработки и рекомендации, содержащиеся в данной главе, должны убеждать в практической полезности выполненной работы. Объем практической части должен составлять 25-30% от всей работы и не превышать размер теоретической.

Заключение содержит выводы, подтверждающие или опровергающие первоначальные предположения (гипотезы), перспективы дальнейшего изучения проблемы, связь с практикой, анализ реализации целей и задач исследования. Этот раздел курсовой работы должен охватывать все главы работы. В нем бакалавр, исходя из поставленных задач и проведенного анализа, обобщает содержание всей работы. В заключение включаются теоретические выводы, обобщения выявленных недостатков в работе объекта исследования, рекомендации по внедрению предложений, итоговые выводы по результатам проделанной работы. Выводы и рекомендации должны быть краткими и четкими, логично вытекающими из содержания работы, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности предлагаемых решений. Они высказываются тезисно (по пунктам) и должны отражать мысли, вытекающие из теории вопроса, проведенного анализа и всех направлений совершенствования исследуемого объекта.

Список использованных источников. Библиография представляет собой одну из частей курсовой работы, которая позволяет судить о степени фундаментальности проведенного исследования. Список включает в себя перечень всех источников, которые были использованы при выполнении курсовой работы. Именно по нему можно судить о степени осведомленности бакалавра, выполнившего курсовую работу в имеющейся литературе по изучаемой проблеме. Список литературы должен быть составлен в соответствии с требованиями ГОСТа к оформлению библиографии:

- ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научноисследовательской работе. Структура и правила оформления;

- ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному описанию электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ Р 7.0.5-2008. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;

Наиболее приемлемый способ построения списка литературы – алфавитный.

Приложения. Приложения не входят в содержательную часть курсовой работы. В этот раздел курсовой работы следует отнести вспомогательный материал: рисунки, таблицы, схемы, формулы, нормативно-правовые документы, инструкции, положения, различные материалы местных органов управления, организаций и др. Приложение содержит весь фактический материал экспериментальных исследований (анкеты, опросники, схемы, чертежи, расчетные материалы, карты, рисунки, ответы респондентов и т.д.). Приложения помещают после списка использованной литературы в порядке их упоминания в тексте. Каждое приложение следует начинать с нового листа, вверху по центру пишется слово «Приложение» и номер, обозначенный арабской цифрой (без знака №), ниже пишется название приложения. Если в работе есть приложения, то на них дают ссылку в основном тексте работы, например: (Приложение 7).

4. Руководство курсовой работой

Руководство курсовыми работами осуществляется наиболее квалифицированным преподавателям кафедры, обладающим научно-методическим опытом. Для учета специфики курсовых работ по предметам разработаны методические указания по выполнению курсовых работ. Руководство курсовыми работами начинается с выдачи задания студентам. В этот период необходимым условием, обеспечивающим эффективность дальнейшего руководства, является индивидуальная беседа руководителя со студентом по заданию. В ходе беседы руководитель должен выяснить степень подготовленности студента к выполнению данного задания, рекомендовать необходимую литературу и информировать о порядке выполнения задания. В результате индивидуальной беседы может быть уточнена или выбрана студентом другая тема работы. Задание выдается за подписью руководителя работы (проекта), датируется днем выдачи, утверждается заведующим кафедрой и регистрируется в кафедральном журнале.

В рамках отведенного для руководства курсовыми работами времени должны регулярно проводиться индивидуальные консультации. За научным руководителем курсовой работы закрепляются следующие основные обязанности:

- помощь студенту в определении темы и выдача задания к выполнению работы;
- консультации по составлению и уточнению плана курсовой работы, определению основных направлений и задач данной работы, прогнозированию возможных результатов;
- рекомендации и помощь студентам в подборе необходимой литературы, сборе эмпирического материала и его обработке и оформлении;
- проведение предусмотренных расписанием консультаций по курсовой работе;
- проверка работы, написание рецензии;
- информирование заведующего кафедрой за ходом и результатами выполнения курсовой работы студентом.

Одной из важных форм руководства является предварительный просмотр выполненной курсовой работы. Если работа содержит эмпирическую (практическую) часть, то руководитель, прежде всего, должен провести экспертизу этой части, а затем указать все ошибки, неточности по работе в целом. После проверки руководителем выполнения одного этапа работы студенту (в случае положительного заключения) разрешается перейти к следующему этапу.

Заведующие кафедрами должны периодически проверять состояние работы, контролировать направленность и методику деятельности отдельных руководителей, давая на заседаниях кафедры соответствующие методические указания. Работа перед

сдачей руководителю подписывается лично студентом. Если работа удовлетворяет требованиям, предъявляемым к курсовым работам, она допускается к защите, о чем руководитель делает надпись на титульном листе.

5. Оформление курсовой работы

Курсовую работу рекомендуется представлять в объеме **32-35 страниц текста**. Текст работы должен быть напечатан на одной стороне стандартного листа белой бумаги А-4 (210 x 297 мм). Текст и другие отпечатанные элементы работы должны быть черными, контуры букв и знаков – четкими, без ореола и затенения.

Рекомендуется использовать компьютерный текстовый редактор «Microsoft Word». Тип шрифта «Times New Roman», кегель 14, при этом следует применить **полуторный межстрочный интервал**. Названия глав и параграфов выделяются полужирным шрифтом. Выравнивание текста по ширине листа. Все используемые нумерации и маркеры должны быть одинаковыми.

Лист с текстом должен иметь поля: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм. Нумерация страниц текста делается в правом нижнем углу листа. Нумерация страниц должна быть сквозной. Проставлять номер страницы необходимо со страницы, где печатается «Введение», на которой ставится цифра «5». После этого нумеруются все страницы. В общую нумерацию входят список использованной литературы и приложения.

Оформление курсовой работы должен соответствовать ГОСТу 7.80-2000. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления и ГОСТу 7.0.12-2011. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила.

Заголовки глав пишутся прописными буквами. Заголовки параграфов пишутся строчными буквами (кроме первой прописной). Между названием главы и названием параграфа этой главы ставится пробел равный двум интервалам (одна пустая строка), а название параграфа не должно отделяться от текста этого параграфа пробелом. Названия параграфов отделяются от текста предыдущего параграфа пробелом, равным двум интервалам (одна пустая строка). Слово «Глава» не пишется. Главы имеют порядковые номера в пределах всей работы, обозначаемые арабскими цифрами (например: 1,2,3), после которых ставится точка. Слово «параграф» или значок параграфа в названии не ставятся. Параграфы имеют порядковые номера в пределах глав, обозначаемые арабскими цифрами (например: 1.1 и 1.2). Заголовки глав и параграфов в тексте работы должны располагаться по центру, точку в конце названия главы и параграфа не ставят. Не допускается переносить часть слова в заголовке.

Каждый новый раздел работы (введение, главы, заключение, список использованных источников и приложения) начинается с новой страницы. (См. Приложение 5) Не разрешается помещать заголовки отдельно от текста. На странице, где приводится заголовок, должно быть не менее двух строк последующего текста.

В курсовой работе могут быть использованы иллюстрации, схемы. Все иллюстрации (схемы, чертежи, диаграммы, графики и пр.) именуются рисунками, в тексте они обозначаются с сокращением слова «рисунок» и с обозначением его порядкового номера и наименования под изображением.



Рисунок 1.1 – Динамика выдачи заработной платы по отделам

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Таблица помещается в качестве следующей страницы после первого упоминания о ней в тексте. Таблица размещается в тексте таким образом, чтобы ее можно было бы читать без поворота документа или с поворотом по часовой стрелке. Подчеркивать заголовок не следует. Знаки сносок в таблице должны быть отличными от знаков сносок текста. Рекомендуется применять в качестве знака сноски звездочку (*). Примечание, относящиеся ко всей таблице, рекомендуется помещать не в виде самостоятельной графы, а под таблицей вместе со словом «Примечание». Не рекомендуется располагать две или несколько таблиц одну за другой; их надо разделять текстом.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Название следует помещать над таблицей. Например:

Таблица 1.1 – Название таблицы

Заголовок 1	Заголовок 2		Заголовок 3
	подзаголовок 1	подзаголовок 2	

Таблицы нумеруют арабскими цифрами в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Большие таблицы следует размещать в Приложении.

Оформление ссылок. В процессе написания курсовой работы студенты делают ссылки на литературные и иные источники (библиографию). При их записи следует особое внимание уделять на правильное оформление. Ссылки должны быть оформлены в соответствии с ГОСТом Р 7.0.5-20 08. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления. Ссылки на литературу могут быть внутритекстовые и подстрочные. Внутритекстовая ссылка заключается в квадратные

скобки. При внутритекстовой ссылке вначале проставляется номер литературного источника по списку использованной литературы, приведенному в конце курсовой работы, затем номер страницы. Например, [14, с. 5]. Это означает, что литературный источник в списке числится под номером 14 и данная цитата взята со страницы 5. Подстрочные ссылки размещаются под текстом на странице 10 шрифтом. Подстрочные ссылки обозначают арабскими цифрами 1,2,3. (См. Приложение 5)

Оформление библиографии

Список использованных источников указывается в конце (перед приложениями). Сведения об источниках следует располагать по алфавиту в следующей последовательности – нормативно-правовые документы, далее – книги, периодические издания и электронные ресурсы. Источники следует нумеровать арабскими цифрами без точки после номера и печатать с абзацного отступа. Например:

Список литературы формируется в следующем порядке:

1. Законы и подобные источники;
2. Учебники, учебные пособия и статьи в периодических изданиях;
3. Электронные ресурсы.

В свою очередь законы и подобные источники располагаются по значимости – от законодательных актов высшей юридической силы к низшим.

1. Международные нормативные акты (принятые к исполнению в РФ);
2. Конституция РФ;
3. Федеральные конституционные законы;
4. Постановления Конституционного Суда;
5. Кодексы;
6. Федеральные законы;
7. Законы;
8. Указы Президента;
9. Акты Правительства:
 - а) постановления;
 - б) распоряжения;
10. Акты Верховного и Высшего Арбитражного Судов;
11. Нормативные акты министерств и ведомств:
 - а) постановления;
 - б) приказы;
 - в) распоряжения;
 - г) письма;
12. Региональные нормативные акты (в том же порядке, как и российские);
13. ГОСТы;
14. СНиПы, СП, ЕНИРы, ТУ и др.

Законодательные акты одного типа в списке оформляются по хронологическому принципу.

Внутри остальных разделов источники располагаются в алфавитном порядке

1. Образец оформления нормативно-правового акта:

О защите прав потребителей (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года) [Текст]: Федеральный закон от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации, № 3, 15.01.96, ст. 140

О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года [Текст]: указ Президента Российской Федерации от 12 мая 2009 г. № 537 // Российская газета – Федеральный выпуск №4912 (88)

О федеральной целевой программе «Социально-экономическое развитие Чеченской Республики на 2008-2012 годы» [Текст]: постановление Правительства РФ от 15 июля

2008 г. № 537 // Собрание законодательства Российской Федерации, № 30, 28.07.2008, (ч.II), ст.3629

Об утверждении правил проведения предполетного и послеполетного досмотров (с изменениями на 6 июля 2016 года) [Текст] : Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 25 июля 2007 г. № 104 // Российская газета, № 180, 17.08.2007

ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов [Текст]. – М. : Стандартинформ, 2010. – 10 с.

2. Образец оформления, если у источника 1 автор:

Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие [Текст] / З.Б. Амирова. – М. : Альтаир-МГАВТ, 2014. – 85 с.

3. Образец оформления, если у источника 2-3 автора:

Главчева, С.И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие [Текст] / С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. – СПб. : Троицкий мост, 2014. – 206 с.

4. Образец оформления, если у источника 4 и более авторов:

Коробкин, М.В. Современная экономика [Текст] / М.В. Коробкин [и др.] – СПб.: Питер, 2014. – 325 с.

5. Образец оформления источника под редакцией:

Правовое обеспечение туризма: учебник [Текст] / коллектив авторов ; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.

Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие [Текст] / А.А. Федулин и др.; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 189 с.

6. Образец оформления статьи одного автора в сборнике по материалам конференции:

Карташева, О.А. Инновационные формы работы пятигорского краеведческого музея [Текст] / О.А. Карташева // Современное общество, образование и наука. сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в 16 частях. – 2015. – С. 39-42.

7. Образец оформления статьи двух или нескольких авторов в сборнике по материалам конференции:

Карташева, О.А. Современное состояние экскурсионного туризма на Кавказских Минеральных Водах (КМВ) [Текст] / О.А. Карташева, В.Б. Малахов // Новая наука: от идеи к результату: Международное научно периодическое издание по итогам Международной научно-практической конференции (22 ноября 2016 г, г. Сургут) / в 4 ч. Ч.3 – Стерлитамак : АМИ, 2016. – С. 127-130.

8. Образец оформления статьи одного автора в периодическом издании:

Огаркова, И.В. Проблемы и перспективы развития туристско-рекреационного комплекса Кавказских Минеральных Вод [Текст] / И.В. Огаркова // Современная наука и инновации. – 2013. – № 4. – С. 7 –14.

9. Образец оформления статьи двух или нескольких авторов в периодическом издании:

Огаркова, И.В. Современное состояние и перспективы развития сельского туризма в СКФО [Текст] / И.В. Огаркова, Н.Ю. Климова // Международное научное издание Современные фундаментальные и прикладные исследования. – 2015. – № 4 (19). – С. 80-84.

10. Образец оформления электронных ресурсов:

Иванченко, М. Д. Что такое «проект»? [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.pandia.ru/365896/> (Дата обращения 28.06 2016).

6. Защита курсовой работы

Защита курсовой работы является обязательной формой проверки выполнения работы. Защита производится на заседании кафедры, научно-методического семинара кафедры, научной проблемной группы специальной комиссией, утверждаемой директором института, состоящей обычно из 3 преподавателей кафедры, при непосредственном участии руководителя, в присутствии студентов. Результаты наиболее интересных курсовых работ могут быть доложены на научных конференциях. Публичная защита стимулирует научный интерес, творчество, ответственность студентов.

Курсовая работа оценивается научным руководителем. Преподаватель имеет право снизить оценку за курсовую работу, если:

- вопросы, рассматриваемые в работе, не связаны с современным состоянием данной проблемы в России;
- по результатам исторического анализа нет аналогии с современностью или в работе отсутствуют выводы и рекомендации;
- анализ зарубежной практики не связан с отечественной практикой и/или отсутствуют рекомендации по использованию соответствующего зарубежного и отечественного опыта;
- при анализе нормативных актов в работе не содержатся выводы об их влиянии на современную ситуацию в России и рекомендации по их улучшению (изменению);
- в работе не соблюдены нормы оформления курсовой работы;
- работа сдана с опозданием.

Руководитель имеет право потребовать от автора курсовой работы устно изложить содержание любого источника. В случае, если автор курсовой работы проявит явное незнание содержания упомянутого источника, оценка за работу может быть снижена.

Руководитель может потребовать доработать курсовую работу, в т.ч. при неправильном оформлении, либо полностью переделать ее.

Защита состоит в коротком докладе студента по выполненной работе и в ответах на вопросы присутствующих на защите. Для защиты студент готовит краткое выступление (до 5 мин.), что составляет примерно 3-3,5 страницы машинописного текста. Выступление должно содержать следующие аспекты:

- обоснование актуальности темы, цель и задачи исследования;
- методологический подход к выполнению;
- изложение основных положений содержания работы;
- результаты, полученные самостоятельно в процессе исследования;
- предложения и рекомендации (по главам или в порядке постановки проблемы).

Научный руководитель зачитывает отзыв на курсовую работу студента. Защищающий курсовую работу студент должен кратко ответить на все поставленные вопросы, которые возникают у преподавателя и присутствующих. Порядок ответов на вопросы может быть различным: студент может сразу ответить на вопросы по мере их возникновения у слушателя; возможен также вариант накопления и фиксации вопросов от всех участников обсуждения с последующим их освещением в ответах.

Защита курсовых работ, предусмотренных учебным планом, проводится не позднее, чем за две недели до начала зачетно-экзаменационной сессии. Студент, не представивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность. Курсовые работы, представляющие теоретический и практический интерес, следует представлять на конкурс в студенческие научные общества, конференции, отмечать приказом по университету. Выполненные работы после их защиты должны храниться на кафедре в течение 2 лет, не считая года написания; затем работы, не представляющие для кафедры интерес, уничтожаются по акту.

По итогам защиты выставляется окончательная оценка курсовой работы.

При определении оценки работы учитывается:

- уровень теоретической и практической подготовки студента;
- правильность и полнота ответов на поставленные вопросы;
- качество представленного иллюстративного материала;
- умение излагать суть своей работы;
- способность аргументировать и отстаивать собственную точку зрения, вести научную дискуссию, правильно реагировать на замечания.

Курсовая работа должна быть сброшюрована в специальной папке для курсовых работ, в обычном скоросшивателе или в твердом переплете.

Результаты защиты курсовой работы, согласно действующему Положению о текущем контроле и промежуточной аттестации в СКФУ, оцениваются дифференцированной отметкой по пятибалльной системе. Оценка курсовой работы заносится зачетно-экзаменационную ведомость.

7.Список рекомендованной литературы

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

3. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Организация гостиничной деятельности».
4. Методические указания по выполнению практических работ 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».

8. Примерная тематика курсовых работ

1. Апартаменты как развивающийся сегмент рынка гостиничных услуг.
2. Становление системы непрерывного образования кадров для работы в гостиницах СКФО.
3. Внедрение вендинг-технологий в деятельность предприятий индустрии гостеприимства.
4. Задачи и пути совершенствования обслуживания иностранных туристов.
5. Повышение эффективности деятельности гостиниц на основе использования особенностей организации бизнес-коммуникаций в гостиничном комплексе.
6. Пути увеличения загрузки гостиничного предприятия (на конкретном примере).
7. Разработка проекта продвижения гостиничного предприятия в социальных сетях.
8. Зеленые технологии в гостиничном бизнесе как инновационное направление его развития.
9. Развитие эко-отелей учетом экологической грамотности потребителей услуг.
10. Развитие кадрового потенциала как путь повышения эффективности организации гостиничного сервиса.
11. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия.
12. Разработка концепции гостиничного предприятия.
13. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства.
14. Направления модернизации технологической оснащенности гостиниц.
15. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии.
16. Европейский опыт подготовки специалистов для индустрии туризма и гостеприимства.