

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 10:52:20

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a23e198f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания по выполнению практических работ  
по дисциплине «Мировой опыт развития гостиничного дела»  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-  
курортным бизнесом»**

Пятигорск, 2024

## **1. Пояснительная записка**

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

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

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

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

На занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических заданий, направленных на формирование навыков работы в коллективе. К каждому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

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

При подготовке к занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане практических занятий специальную литературу;
- рекомендованную в плане практических занятий дополнительную литературу;
- Интернет-источники.

## 2. План практических занятий

### Практическое занятие 1.

**Тема занятия:** Введение в дисциплину. История развития международного гостиничного хозяйства

**Цель:** изучить сущность начального этапа зарождения гостиничных услуг как явления, проанализировать историю развития международного рынка гостиничных услуг в системе туризма.

**Организационная форма занятия:** собеседование

**Вопросы для обсуждения:**

Появление первых прообразов гостиниц.

Бурное развитие гостиничного хозяйства в Европе в XVIII-XIX вв.

Развитие гостиничного хозяйства в XX в.

Современное состояние и перспективы развития международного гостиничного хозяйства.

**Методические рекомендации:** студент должен иметь представление о специфике возникновения и дальнейшего распространения постоянных дворов и гостиничных предприятий в мире. Студент должен знать значение терминов: караван-сарай, постоялый двор, таверна. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками.

**Вопросы для подготовки:**

1. В чем заключается сущность караван-сараев – первых зданий для временного пребывания?
2. Какую роль играет в системе развития туризма зарождение массового гостиничного промысла?
3. В чем были особенности постоянных дворов и таверн в Древнем Риме?

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИД-ДАНА, 2016.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

### Практическое занятие № 2.

**Тема занятия:** Классификация гостиниц и других средств размещения по

### **международным стандартам**

**Цель:** изучить специфику различных типов гостиниц.

**Организационная форма занятия:** собеседование

**Вопросы для обсуждения:**

1. Типы гостиничных предприятий по расположению.
2. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.
3. Специализированные, смешанные и прочие виды средств размещения.
4. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.
5. Классификация гостиниц по вместимости, количеству номеров и количеству мест, предназначенных для проживания.

**Методические рекомендации:** студент должен иметь представление о сущности различных типов гостиничных предприятий. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками.

**Контрольные вопросы:**

1. Какие основные типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения можно выделить?
2. В чем особенности смешанных видов средств размещения?
3. Какие страны мира имели наибольшие ресурсы для возникновения и развития гостиничного хозяйства?
4. В чем особенности гостиниц различающихся по продолжительности пребывания гостей?

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
2. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб. пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб. пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

### **Практическое занятие №3.**

**Тема занятия:** Варианты размещения, типы номеров и питания в различных отелях мира

**Цель:** изучить специфику различных типов гостиниц.

**Организационная форма занятия:** собеседование.

**Вопросы для обсуждения:**

Особенности национальных стандартов при классификации гостиниц.

Европейская система классификации гостиниц (система звезд).

Система классификации гостиниц Великобритании (система корон или ключей).

Система классификации гостиниц в Греции (система букв).

Система классификации гостиниц характерная для Италии и Испании (система категорий).

**Методические рекомендации:** студент должен иметь представление о сущности национальных стандартов при классификации гостиниц. Студент должен знать значение терминов: система звезд, система корон или ключей, система букв, система категорий. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками.

**Контрольные вопросы:**

1. В чем заключается специфика классификации гостиниц Великобритании?
2. В чем заключается специфика классификации гостиниц в Греции?
3. В чем особенности классификации гостиниц Италии и Испании?

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИД-ДАНА, 2016.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

**Практическое занятие № 4.**

**Тема занятия:** Организационная структура международных гостиничных предприятий

**Цель:** изучить сущность организации гостиничного хозяйства в Европейских странах.

**Организационная форма занятия:** собеседование, деловая игра.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Типы организации гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
2. Принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.
3. Функционально-технологическая структура гостиничного предприятия.
4. «Американский» и «европейский» стили организации гостиничного предприятия.
5. Организационные структуры европейских гостиниц, входящих в цепь.

**Методические рекомендации:** студент должен иметь представление о принципах построения организационной структуры гостиничного предприятия в зарубежных странах

Студент должен знать значение терминов: «Американский» и «европейский» стили. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками.

**Задание:** Деловая игра «Разработка организационной структуры управления предприятием с учетом международной специфики».

**Цель:** освоение практических навыков разработки организационной структуры управления предприятием с учетом международной специфики.

**Порядок проведения:** Выбор экспертной группы, рабочих групп для разработки и защиты предложенных вариантов организационной структуры. Игра проводится в три этапа

**Ход игры:** В качестве объекта исследования на выбор предлагаются зарубежные предприятия различных направлений специализации и организационно-правовых форм.

Первый этап: Анализ производственной задачи и составление функциональной диаграммы предприятия. Формирование должностей и подразделений предприятия.

Второй этап: Построение организационной структуры управления выбранным предприятием. Определение связей и распределение управленческих функций. Определение стилей управления.

Третий этап: Оценка эффективности организационной структуры управления предприятием. В заключение деловой игры необходимо сделать расчет эффективности разработанной организационной структуры управления и свести полученные данные в таблице.

**Подведение итогов:** Итоги игры подводит экспертная группа, оценивая по 5-ти бальной системе и предлагаемым критериям.

**Методические рекомендации:** изучить литературу по проблеме деловой игры, познакомиться с лекцией по теме.

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИД-ДАНА, 2016.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

**Практическое занятие № 5.**

**Тема занятия:** Международные профессиональные стандарты обслуживания и стандарты качества в индустрии гостеприимства

**Цель:** изучить сущность международных стандартов и их роль в развитии рынка гостиничных и туристских услуг.

**Организационная форма занятия:** собеседование.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
2. Организация работы по улучшению системы качества в гостиничных компаниях.
3. Требования к внешнему виду персонала.
4. Стандарты поведения и общения персонала с клиентами гостиницы.
5. Основные правила ведения телефонных переговоров.
6. Обучение персонала стандартам обслуживания.
7. Методы контроля за выполнением стандартов.

**Методические рекомендации:** студент должен иметь представление о сущности подготовки кадрового состава зарубежных гостиничных хозяйств. Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками.

**Контрольные вопросы:**

1. В чем заключается специфика формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава в международных отелях?
2. Какова роль работы по улучшению системы качества в зарубежных гостиничных компаниях?
3. В чем особенность методов контроля за выполнением стандартов?

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
2. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

## **Практическое занятие № 6.**

**Тема занятия:** Методы организации управления в мировой гостиничной индустрии

**Цель:** изучить историю создания и развития ведущих международных ассоциаций и союзов в гостиничной сфере и методы организации управления.

**Организационная форма занятия:** интеллектуальная дуэль.

**Вопросы для обсуждения:**

История возникновения профессиональных ассоциаций в Европе.  
Ассоциации, развивающиеся на рынке гостиничных услуг.  
Национальные ассоциации стран Европы.

ХОРТЕК (конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов).

МГА (международная гостиничная ассоциация).

Международная федерация кемпингов и караванингов (ФИКК).

**Задание: Интеллектуальная дуэль.** В ходе интеллектуальной дуэли участники выработают быстроту и скорость реакции, внимательность и т.д. Участники по очереди выбирают номер вопроса. Ведущий зачитывает вопрос – участник отвечает. За правильный ответ участник получает два очка. За неполный, неточный ответ – 1 очко. Если участник не смог ответить на вопрос, то право ответа имеет его соперник. Соперник, правильно ответив, может получить только 1 очко.

**Методические рекомендации:** Для подготовки к данному практическому занятию необходимо изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения. Для подготовки к интеллектуальной дуэли необходимо ознакомиться с учебными источниками.

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
2. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсёвалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

**Практическое занятие № 7.**

**Тема занятия:** Современные мировые тренды организации гостиничного дела

**Цель:** изучить современные мировые тренды организации гостиничного дела

**Организационная форма занятия:** собеседование, ролевая игра.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Цифровизация и индивидуализация услуг в гостиничной деятельности за рубежом.
2. Экологизация гостиничного дела.
3. Бимодальность гостиничного дела.
4. Концепт экономического отеля.

**Задание: Ролевая игра:** «Я-менеджер гостиничного предприятия будущего»

**Цель:** разработка и защита проектов решения актуальных проблем деятельности менеджера современного отеля.

**Ход игры:** Введение в проблему: ознакомление участников игры с проблемной ситуацией, возникшей из-за влияния глобальных трендов на организацию гостиничного дела. Участникам, выполняющим роль менеджеров, раздаются карточки с описанием различных проблемных ситуаций. Менеджеры проводят анализ ситуации и предлагают решения в виде индивидуальных проектов, прогнозируют последствия их реализации. При защите проекта и его оценке в игру вступают: консерватор, радикал-реформатор, конформист, эксперт. После завершения обсуждения первого проекта решения проблемы члены игровой группы «по кругу» меняют роли и переходят к обсуждению проектов,



предлагаемых другими «менеджерами»-игроками.

**Подведение итогов:** ведущий имитирует открытие собрания акционеров (совета директоров) гостиничного предприятия, предоставляет слово для выступления, организует обсуждение проектов. Итоги игры подводят эксперты, которые ведут наблюдение за игроками и их профессиональными действиями по разработанным критериям.

**Методические рекомендации:** Для подготовки к данному практическому занятию необходимо изучить литературу по проблеме практического занятия, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения. Для подготовки к ролевой игре необходимо ознакомиться с учебными источниками, с описанием ролей и план-заданием на игру.

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
2. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

**Практическое занятие № 8.**

**Тема занятия:** Возможности применения международного опыта организации гостиничного дела.

**Организационная форма занятия:** собеседование.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Использование мирового опыта в сфере гостиничных услуг.
2. Пути совершенствования и возможности применения мирового опыта гостеприимства на национальном рынке.

**Методические рекомендации:** Для подготовки к данному практическому занятию необходимо ознакомиться с учебными источниками, изучить лекцию по теме, подготовить развернутые ответы по вопросам для обсуждения.

**Рекомендуемая литература.**

**Основная литература:**

1. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
2. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

**Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина.

– М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

**Интернет-ресурсы:**

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

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
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 «Мировой опыт развития гостиничного дела»  
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): «Управление гостиничным и санаторно-  
курортным бизнесом»**

Пятигорск, 2024

## **Введение**

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

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

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в теоретической, практической и научной деятельности проблем и вопросов;

- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в рамках научного дискурса.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в области страноведения.

Для достижения высоких результатов усвоения учебного материала по курсу «Мировой опыт развития гостиничного дела» студенту бакалавриата необходимо осознанно подходить к выполнению заданий для самостоятельной работы, внимательно ознакомиться с рекомендованной основной и дополнительной литературой.

Студенту бакалавриата необходимо помнить, что целью самостоятельных занятий по дисциплине «Мировой опыт развития гостиничного дела» является обобщение и систематизация теоретических знаний, полученных на лекциях и практических занятиях.

В ходе подготовки к занятиям студенту бакалавриата следует учиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

## **1. Общая характеристика самостоятельной работы обучающихся при изучении дисциплины «Мировой опыт развития гостиничного дела»**

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- выполнение индивидуальных домашних заданий;
- написание конспектов, подготовка рефератов;
- самостоятельное изучение теоретического материала,
- выполнение письменных заданий (упражнений) к практическим занятиям,
- подготовка докладов, докладов-презентаций и сообщений для выступления на

практических занятиях.

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

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

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

## **2. Методические рекомендации по изучению теоретического материала**

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

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

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более

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

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

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

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

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

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

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

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

Разделяют четыре вида конспектов:

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

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

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

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

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

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

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

**Оформление конспекта**

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

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

### **3. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)**

#### *Самостоятельное изучение теоретического курса*

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, практические занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к практическим занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-

библиографов.

*Самостоятельное выполнение заданий*

Задания для самостоятельной работы преимущественно содержатся в учебно-методическом комплексе дисциплины (методических указаниях к практическим занятиям и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему практические занятия, в установленные им сроки.

**Виды самостоятельной работы:** самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

**Подготовку к конспектированию литературы** следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

**Итоговый продукт самостоятельной работы:** конспект.

**Средства и технологии оценки:** собеседование.

#### **4. Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности**

1. Появление первых прообразов гостиниц.
2. Бурное развитие гостиничного хозяйства в Европе в XVIII-XIX вв.
3. Развитие гостиничного хозяйства в XX в.
4. Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства в Европе.
5. Типы гостиничных предприятий по расположению.
6. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.
7. Специализированные, смешанные и прочие виды средств размещения.
8. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.
9. Гостиничные цепи.
10. Особенности национальных стандартов при классификации гостиниц.
11. Европейская система классификации гостиниц (система звезд).
12. Система классификации гостиниц Великобритании (система корон или ключей).
13. Система классификации гостиниц в Греции (система букв).
14. Система классификации гостиниц характерная для Италии и Испании (система категорий).
15. Типы организации гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
16. Принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.
17. Функционально-технологическая структура гостиничного предприятия.
- «Американский» и «европейский» стили организации гостиничного предприятия.
18. Организационные структуры европейских гостиниц, входящих в цепь.
19. Состав помещений и технико-экономические показатели современных зарубежных отелей средней вместимости.
20. Структура номерного фонда, типы и планы жилых номеров гостиниц.
21. Характеристика работы основных внешних и внутренних служб современного отеля.
22. Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.



23. Классификация гостиниц по вместимости, количеству номеров и количеству мест, предназначенных для проживания.
24. Международные стандарты поведения и общения персонала с клиентами гостиницы.
25. Методы контроля за выполнением стандартов качества в зарубежных отелях.

## **5. Список рекомендуемой литературы**

### **Основная литература**

1. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИД-ДАНА, 2016.— 879 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.
3. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсевалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;
2. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

### **Интернет-ресурсы:**

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