

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Узунова Галина Петровна
Должность: Директор
Дата подписания: 05.10.2023 15:02:00
Уникальный программный ключ:
ec29c88afcd483fc3f14efec2359d2c1514e1daf0b74e9391ec46ce98af9ce5f

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

АНО «ПОО» «Открытый
Таврический колледж»

Г.П. Узунова
«05» 10 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.07 ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА
(код, наименование)

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.10 ТУРИЗМ
(код, наименование)

СПЕЦИАЛИСТ ПО ТУРИЗМУ
(квалификация)

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ
(базовый, углубленный)

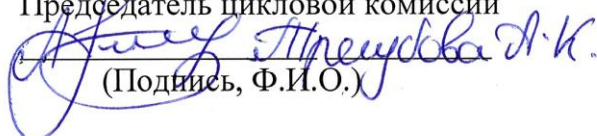
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ
ОЧНАЯ

Симферополь, 2021 г.

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА
на заседании цикловой комиссии

Протокол № 1
от «30» 08 2021 г.

Председатель цикловой комиссии


(Подпись, Ф.И.О.)

Разработана на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта по специальности среднего
профессионального образования

43.02.10 Туризм
(код, наименование специальности)

Разработчик:

Трегубова А.К., преподаватель
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность,

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	8
3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины	9
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является вариативной частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Рабочая программа дисциплины может использоваться для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

Учебная дисциплина ОП.08 Индустрия гостеприимства относится к обще профессиональному циклу программы профессиональной подготовки специалистов среднего звена, относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору дисциплин и направлена на формирование следующих профессиональных компетенций:

ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

Направлена на формирование следующих общих компетенций:

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды

(подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

1.3. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к индустрии гостеприимства на русском и иностранных языках;
- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию секторов индустрии гостеприимства.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- историю развития и роль индустрии гостеприимства в мировой экономике;
- составляющие индустрии гостеприимства;
- особенности гостиничных услуг, транспортного обслуживания туристов, обслуживания на предприятиях общественного питания;
- законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию секторов индустрии гостеприимства;
- классификацию средств размещения.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 80 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 50 часов; - самостоятельной работы обучающегося 30 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	50
в том числе:	
аудиторные занятия	30
практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего), в том числе:	30

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Сущность индустрии гостеприимства.		2	
Тема 1.1. Основные понятия и определение	Содержание Основные понятия индустрии гостеприимства. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.	2	2
Раздел 2. Исторические этапы индустрии гостеприимства.		2	2-3
Тема 2.1. Историческое развитие индустрии гостеприимства.	Содержание Историческое развитие индустрии гостеприимства. Исторические этапы развития индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства. Особенности современного этапа развития	2	
Раздел 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства.		6	
Тема 3.1 Классификация гостиниц.	Содержание Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная ЮНВТО. Виды зарубежной классификации отелей. ГОСТ Р 51185 - 2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями.	2	2-3
	Практическая работа	4	
	По представленным данным определить категорию гостиницы в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 г. № 158		
Раздел 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.		8	
Тема 4.1 Модели	Содержание	2	2-3

организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.	Система фрайчайзинга.. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.		
	Практическая работа	4	
	По представленным данным определить категорию гостиничного номера в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 г. № 158		
Тема 4.2. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.	Содержание	2	2-3
	Международный стандарт ISO 9000.Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.		
	Самостоятельная работа	8	2-3
	№1. Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по составлению доклада на тему «Международные гостиничные цепи».		
Раздел 5. Управление персоналом в гостиничном бизнесе.		10	
Тема 5.1. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе.	Содержание	2	2-3
	Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.		
Тема 5.2. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе.	Содержание	2	2-3
	Системы материального и нематериального стимулирования. Принципы управления мотивацией. Управление конфликтом. Современный руководитель российской организации.		
	Практическая работа	6	
	1.Примеры материального и нематериального стимулирования персонала конкретной гостиницы. 2.Ролевые игры по управлению конфликтных ситуаций в гостинице.		

Раздел 6. Служебный этикет.		2	
Тема 6.1. Корпоративная культура.	Содержание	2	2-3
	Корпоративный имидж. Неформальной системой ценностей. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства		
Раздел 7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства		4	
Тема 7.1. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.	Содержание	2	2-3
	Менеджмент туристической отрасли. Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.		
Тема 7.2. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства	Содержание	2	2-3
	Организационная структура. Основные требования к организационной культуре гостиничного предприятия.		
	Самостоятельная работа	8	2-3
	№2. Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по разработке и презентации индивидуального информационного проекта на тему «Необычные отели мира».		
Раздел 8. Маркетинг в индустрии гостеприимства.		4	
Тема 8.1. Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг	Содержание	2	2-3
	Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Выбор целевого рынка.		
Тема 8.2. Позиционирование гостиничного продукта.	Содержание	2	2-3
	Этапы позиционирования. Стратегия недифференцированного маркетинга. Стратегия дифференцированного маркетинга. Концентрированная стратегия маркетинга. Пиар-деятельность в гостиничном бизнесе.		

	Самостоятельная работа	8	2-3
	№ 3. Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по составлению реферата на тему «Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания».		2-3
Раздел 9. Предприятия питания в индустрии гостеприимства.		12	
Тема 9.1	Содержание	2	
Предприятия питания: типы и особенности организации в индустрии гостеприимства.	Классификация предприятий питания. Организация обслуживания туристов предприятиями питания. Виды питания в составе туристических услуг. Организация производства питания на гостиничном предприятии		
	Практическая работа	2	
	На примере конкретной гостиницы представить информацию о работе предприятий питания.		
	Самостоятельная работа	6	
	№4. Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по разработке и презентации индивидуального информационного проекта на тему «Необычные рестораны мира».		2-3
Тема 10.1	Содержание	4	2-3
Транспорт и его роль в индустрии гостеприимства.	Классификация транспортных средств. Воздушный транспорт в туризме. Организация морских и речных круизов. Организация железнодорожного туризма. Автобусные перевозки туристов.		
	Практическая работа	4	
	На примере конкретной гостиницы разработать схему её транспортного обеспечения.		
	Итого: 80 часов: них: 50 учебных: ауд. -30; практ.-20; самостоятельная работа- 30		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 - ознакомительный (узнавание изученных объектов, свойств)

3- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных, ситуационных заданий)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета профессиональных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

-доска,

-раздаточный материал для практических занятий,

-информационные стенды.

3.2 Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий.

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.

2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.

3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.

4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.

5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.

6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.

7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Ключевые показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Проявляет устойчивый интерес к профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной

<p>ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Организовывает собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем</p>	<p>программы.</p>
<p>ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несёт ответственность за результаты своей работы</p>	
<p>ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p>	
<p>ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Использует информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Работает в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами</p>	

<p>ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>	<p>В случае необходимости берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.</p>
<p>ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Постоянно занимается самообразованием, обучается на курсах повышения квалификации.</p>
<p>ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Внимательно следит за изменением технологий в профессиональной деятельности</p>
<p>ПК 2.2.Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<p>В период знакомства гостя с гостиничным предприятием предоставляет информацию о гостиничных услугах в полном объеме.</p>
<p>ПК 2.3.Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Совместно с сотрудниками структур гостиницы Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>
<p>ПК 3.1.Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.</p>	<p>Участвует в работе по осуществлению контроля за деятельностью персонала хозяйственной службы</p>

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО «ПОО» «Открытый
Таврический колледж»

_____ Г.П. Узунова
«__» _____ 2020г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

УРОВЕНЬ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

Симферополь, 2020

ОДОБРЕНА
на заседании Цикловой комиссии
Протокол № _____
от «___» _____ 2020г.
Председатель цикловой комиссии

(Подпись, Ф.И.О.)

Разработчик:

Гринь С.Н. – преподаватель АНО « ПОО «ОТК»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП 08 «Индустрии гостеприимства» среднего профессионального образования в пределах ОПОП СПО

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС нового поколения по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» и рабочей программой учебной дисциплины ОП.08 «Индустрии гостеприимства». Учебная дисциплина, в соответствии с учебным планом, изучается на втором курсе во втором семестре и завершается дифференцированным зачетом. Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов дисциплины ОП.08 «Индустрия гостеприимства» в части владения следующими знаниями, умениями:

уметь:

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к индустрии гостеприимства на русском и иностранных языках;
- пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию секторов индустрии гостеприимства.

знать:

- историю развития и роль индустрии гостеприимства в мировой экономике;
- составляющие индустрии гостеприимства;
- особенности гостиничных услуг, транспортного обслуживания туристов, обслуживания на предприятиях общественного питания;
- законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию секторов индустрии гостеприимства;
- классификацию средств размещения.

Типовые контрольные задания и критерии оценивания.

Тестовые задания:

Вариант 1

1. Термин гостеприимство означает:

- а. любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
- б. туризм, отдых, развлечения
- в. организация выставок

2. В средние века постоялые дворы чаще всего располагались ближе к:

- а. монастырям
- б. центру города
- в. морю, океану

3. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

- а. услуг
- б. экономики
- в. политики

4. По месторасположению гостиницы могут быть:

- а. расположенные в горах
- б. расположенные в городе

- в. расположенные на морском побережье
- г. расположенные в Лас-Вегасе.

5. По функциональному назначению гостиницы бывают:

- а. транзитные
- б. целевые
- в. курортные
- г. туристские гостиницы.

6. Кто формирует туристический продукт?

- а. туроператор
- б. турагент
- в. клиент

7. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

1. На часть доходов других членов цепи.
2. На определенную ссуду для развития бизнеса.
3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

8. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:

- а. оснащение мебелью и инвентарем,
- б. здание и прилегающая территория,
- в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

9. К контактными службам гостиницы относятся:

- а. служба бронирования;
- б. инженерно-техническая служба;
- в. служба эксплуатации номерного фонда.

10. «Reception» в гостинице это:

- а. служба бронирования;
- б. служба приёма и размещения
- в. коммерческая служба.

11. Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:

- а. служба эксплуатации номерного фонда;
- б. служба бронирования;
- в. служба приёма и размещения.

12. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.

- а. административная;
- б. служба питания
- в. служба безопасности.

13. К дополнительным службам гостиницы относятся:

- а. служба приёма и размещения;
- б. прачечная;
- в. солярий.

14. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:

- а. единство стиля (архитектура, интерьер);
- б. единство обозначений и внешней информации;
- в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

15. Что должно быть написано на личных значках униформы работников гостиницы?

- а. телефон управляющего;
- б. логотип гостиницы;
- в. фамилия, имя, отчество работника;
- г. адрес гостиницы;
- д. занимаемая должность.

Вариант 2

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

4. Основные функции финансовой службы:

- 1) прием гостей
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4) ремонт и строительство
- 5) оказание транспортных услуг
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

5. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
- 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств

- 3) услуги спортзала
- 4) услуги портного
- 5) торговые киоски
- 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

6. Основные функции коммерческой службы:

- 1) оперативное и стратегическое планирование
- 2) косметический кабинет
- 3) спортивно-оздоровительный центр
- 4) массаж
- 5) прием и размещение гостей
- 6) бронирование

7. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1) административная служба
- 2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения
- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

8. Бесплатные услуги:

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- 4) доставка корреспонденции
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 6) вызов такси

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»

«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

АНО «ПОО» «Открытый

Таврический колледж»

_____ Г.П. Узунова

«__» _____ 2020 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
СЕМИНАРСКИХ РАБОТ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

По специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

УРОВЕНЬ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

Симферополь, 2020

Семинар № 1

Тема: Сущность индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с сущностью индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Сущность индустрии гостеприимства.
2. Гостиницы: понятие, характеристики.
3. Системы классификации гостиниц.

Форма реализации: устный опрос

Список литературы :

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.
2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.
5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.
6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

Семинар № 2

Тема: Организационные структуры гостиничного хозяйства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с структурой гостиничного хозяйства.

ПЛАН:

1. Структура гостиничного хозяйства.
2. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом.

Форма реализации: устный опрос

Список литературы :

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.
2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.
5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.
6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

Семинар № 3

Тема: Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с мировой структурой гостиничного хозяйства.

ПЛАН:

1. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
2. Система фрайчайзинга.
3. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.
4. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
5. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.

Форма реализации: практическая письменная работа.

Список литературы :

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клепцова О.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699>.— ЭБС «IPRbooks»

Семинар № 4

Тема: Маркетинг в индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с особенностью маркетинга в индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг
2. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
3. Сегментация рынка гостиничных услуг
4. Позиционирование гостиничного продукта.
5. Стратегии маркетинга

Форма реализации: устный опрос.

Список литературы :

1. Азар В.И. Туманов С.Ю. Экономика туристского рынка, учебник [Текст]/В.И. Азар, С.Ю. Туманов -М.; 2016.
2. Баймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. [Текст]/Р. Баймер -М, 2014.
3. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса, учебник [Текст]/Ю.Ф. Волков -Ростов- на -Дону, 2014.

4. Джанджугазова Е.Ф. Маркетинг в индустрии гостеприимства, учебник[Текст]/ Е.Ф. Джанджугазова - М.,2015.
5. Дурович А.П. Маркетинг в туризме, уч. пос [Текст]/ А.П. Дурович - Минск, 2015.
6. Исмаев Д. К. Маркетинг гостиничных услуг в России[Текст]/ Исмаев Д. К. - М., 2014.
7. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ., учебник [Текст]/ Котлер Ф. - М.: Экономика, 2014.
8. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Маркетинг и реклама в гостиничном бизнесе [Текст]/ Лесник А.Л., Смирнова М. Н. - М., 2016.
9. Скобин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. [Текст]/ Скобин С.С. -М.,2015.

Семинар № 5

Тема: Транспорт и его роль в индустрии гостеприимства»

Количество часов: 2

Цель: ознакомится с организацией деятельности предприятий транспорта в туристическом бизнесе

ПЛАН:

1. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

Форма реализации: устный опрос.

Список литературы:

1. Брапмер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2014.
2. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2015.
3. Энциклопедия туризма: Справочник / Авт.-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальное. М.: Финансы и статистика, 2014.
3. Транспорт в туризме [Электронный ресурс] : турист. портал, - М., 2015. - Режим доступа к portalу: <http://tourlib.net/books_tourism/zorin_lit.htm>.

Семинар № 6

Тема: Предприятия питания: типы и особенности организации в индустрии гостеприимства. Транспорт и его роль в индустрии гостеприимства

Количество часов: 2

Цель: ознакомится с организацией деятельности предприятий питания, а также транспорта и его роли в индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Предприятия питания: типы и особенности организации в индустрии гостеприимства.
2. Основные тенденции развития предприятий питания в России.
3. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

Форма реализации: практическая письменная работа.

Список литературы.

1. ГОСТ Р 51185-98. "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования."

2. Федеральный Закон РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности" (с изменениями от 05.02.2007 года);
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Пособие для Высш. Проф. Образования. - М.: "Академия", 2014.
4. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014.
6. Боголюбов В.С. Экономика туризма: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: "Академия", 2015.
7. Брапмер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2016.
8. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес (2-е изд.)/Серия "Высшее профессиональное образование". - Ростов н/Д: "Феникс", 2014.
9. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО «ПОО» «Открытый
Таврический колледж»

_____ Г.П. Узунова
«__» _____ 2020

ПЛАНЫ (КОНСПЕКТЫ)
ЛЕКЦИЙ/ЗАНЯТИЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

г. Симферополь, 2020 г.

Лекция № 1

Тема: Сущность индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с сущностью индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Сущность индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дать определение «индустрии гостеприимства».

2. Структура индустрии гостеприимства.

3. Ценовая дифференциация.

Список литературы :

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.

2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.

3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.

4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.

5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.

6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.

7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

Лекция № 2

Тема: Сущность индустрии гостеприимства.

Количество часов: 4

Цель: ознакомление студентов с сущностью индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности.

2. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоконтроля:

1. Современные условия система управления должна обладать такими чертами, как...

2. Проблемы, с которыми столкнулась индустрия гостеприимства.

Список литературы :

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.

2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.

3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.

4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.
5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.
6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

Лекция № 3

Тема: Исторические этапы индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с историей индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
2. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоконтроля:

1. Первое документальное подтверждение существования индустрии гостеприимства зафиксировано в эпоху...
2. Гостиницы, построенные в советский период.
3. В современном мире существуют основные направления развития предприятий гостиничной сферы...
4. Происхождение и становление гостиничного бизнеса можно разделить на четыре основных этапа...
5. На развитие туристического рынка влияют многие факторы...

Список литературы :

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.
2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.
5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.
6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

Лекция № 4

Тема: Организационные структуры гостиничного хозяйства.

Количество часов: 4

Цель: ознакомление студентов с структурой гостиничного хозяйства.

ПЛАН:

1. Структура гостиничного хозяйства.

2. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дать характеристику служб гостиницы.
2. Цели, которые преследует государственная система классификации гостиниц...
3. Современная процедура классификации состоит из следующих этапов...
4. Руководствуясь стандартной классификацией средств размещения, можно выделить...
5. Наиболее распространенные классификации гостиниц.

Список литературы :

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.
2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.
5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.
6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

Лекция № 5

Тема: Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с мировой структурой гостиничного хозяйства.

ПЛАН:

1. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
2. Система фрайчайзинга.
3. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.

Вопросы для самоконтроля:

1. Существуют различные варианты объединения гостиниц...
2. Какие существуют модели гостиниц.
3. Классификация гостиничных номеров.

Список литературы :

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2014.
2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2014. № 6.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2014.

4. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2016. № 2.
5. Ляпина И.Ю. Гостиничное дело. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. Изд. 2-е. М.: Издательский центр «Академия», 2015.
6. Ляпоров В.Н. Франчайзинг: модель для сборки // Бизнес журнал. 2014. № 22.
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. М.: Дело, 2017.

Лекция № 6

Тема: Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с мировой структурой гостиничного хозяйства.

ПЛАН:

1. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
2. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
3. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Для управления качеством должны присутствовать следующие системы...
2. Об эффективном управлении качеством в гостинице свидетельствуют следующие факторы...
3. Цель корпоративной культуры.
4. Меры, направленные на развитие гостиничной индустрии.
5. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.

Список литературы :

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клепцова О.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699>.— ЭБС «IPRbooks»

Лекция № 7

Тема: Управление персоналом в гостиничном бизнесе.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с системой управления персоналом в гостиничном бизнесе.

ПЛАН:

1. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе.
2. Система образования: школы индустрии гостеприимства.

3. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.

Вопросы для самоконтроля:

1. Для того, чтобы получить определенную гостиничную должность человек проходит несколько видов тестирования...
2. Гостиничные службы можно разделить на два уровня...
3. Существуют несколько основных направлений для подбора кадров, к которым относятся...
4. Обучение основано на следующих факторах...

Список литературы :

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждены Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2017г. N1085.
2. Миненкова В.В. Основы Гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс. - Краснодар: Кубанский государственный университет, 2013, - 160
3. Квартальнов В.А. Туризм: учебник /В.А. Квартальнов В.А. - М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014. –
6. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.

Лекция № 8

Тема: Управление персоналом в гостиничном бизнесе.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с системой управления персоналом в гостиничном бизнесе.

ПЛАН:

1. Современный руководитель российской организации.
2. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе.

Вопросы для самоконтроля:

1. Основная обязанность руководителя заключается...
2. Обязательные требования, предъявляемые к руководителю...
3. Этапы становления коллектива.
4. Управление конфликтом.
5. Трудовой коллектив выполняет две основные функции...
6. Системы материального и нематериального стимулирования преследуют следующие цели...

Список литературы :

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждены Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2017г. N1085.
2. Миненкова В.В. Основы Гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс. - Краснодар: Кубанский государственный университет, 2013, - 160

3. Квартальнов В.А. Туризм: учебник /В.А. Квартальнов В.А. - М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014. –
6. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.

Лекция № 9

Тема: Служебный этикет.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с системой служебного этикета.

ПЛАН:

1. Корпоративная культура.
2. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства

Вопросы для самоконтроля:

1. Корпоративная культура формируется на основе двух составляющих...
2. Система подготовки кадров в индустрии гостеприимства

Список литературы :

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждены Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2017г. N1085.
2. Миненкова В.В. Основы Гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс. - Краснодар: Кубанский государственный университет, 2013, - 160
3. Квартальнов В.А. Туризм: учебник /В.А. Квартальнов В.А. - М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014. –
6. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.

Лекция № 10

Тема: Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с особенностью менеджмента в индустрии гостеприимства.

ПЛАН:

1. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.
2. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоконтроля

1. Менеджмент туристической отрасли.

2. Функции менеджмента в гостиничном хозяйстве.
3. Под планированием деятельности предприятия понимается ...
4. Под понятием «организация» подразумеваются...
5. Основной целью всех предприятий индустрии гостеприимства является...
6. Структура организации представляет собой...

Список литературы :

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждены Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2017г. N1085.
2. Миненкова В.В. Основы Гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс. - Краснодар: Кубанский государственный университет, 2013, - 160
3. Квартальнов В.А. Туризм: учебник /В.А. Квартальнов В.А. - М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014. –
6. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.

Лекция № 11

Тема: Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с особенностью менеджмента в индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства

Вопросы для самоконтроля:

1. Национальные туристские администрации (НТА).
2. Среди основных направлений организационной структуры можно выделить...
3. Основные требования к организационной культуре проявляются в следующем...

Список литературы :

1. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждены Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2017г. N1085.
2. Миненкова В.В. Основы Гостиничного бизнеса: Учебно-методический комплекс. - Краснодар: Кубанский государственный университет, 2013, - 160
3. Квартальнов В.А. Туризм: учебник /В.А. Квартальнов В.А. - М.: Финансы и статистика, 2014.
4. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.
5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014. –

6. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.

Лекция № 12

Тема: Маркетинг в индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с особенностью маркетинга в индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг
2. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
3. Сегментация рынка гостиничных услуг

Вопросы для самоконтроля:

1. Особенности гостиничных услуг.
2. Существуют определенные факторы, которые оказывают влияние на объемы продаж...
3. Две теории о представлении продукта на рынке...
4. Цель сегментации рынка гостиничных услуг.

Список литературы :

1. Азар В.И. Туманов С.Ю. Экономика туристского рынка, учебник [Текст]/В.И. Азар, С.Ю. Туманов -М.; 2016.
2. Баймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. [Текст]/Р. Баймер -М, 2014.
3. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса, учебник [Текст]/Ю.Ф. Волков -Ростов- на -Дону, 2014.
4. Джанджугазова Е.Ф. Маркетинг в индустрии гостеприимства, учебник [Текст]/ Е.Ф. Джанджугазова - М., 2015.
5. Дурович А.П. Маркетинг в туризме, уч. пос [Текст]/ А.П. Дурович - Минск, 2015.
6. Исмаев Д. К. Маркетинг гостиничных услуг в России [Текст]/ Исмаев Д. К. - М., 2014.
7. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ., учебник [Текст]/ Котлер Ф. - М.: Экономика, 2014.
8. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Маркетинг и реклама в гостиничном бизнесе [Текст]/ Лесник А.Л., Смирнова М. Н. - М., 2016.
9. Скобин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. [Текст]/ Скобин С.С. -М., 2015.

Лекция № 13

Тема: Маркетинг в индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с особенностью маркетинга в индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Позиционирование гостиничного продукта.

2. Стратегии маркетинга.

Вопросы для самоконтроля:

1. Этапы позиционирования.

2. Элемент позиционирования будет сильным в том случае, если он будет отвечать таким требованиям, как...

3. Существуют три подхода, которые может использовать гостиница для достижения маркетинговых целей...

Список литературы :

1. Азар В.И. Туманов С.Ю. Экономика туристского рынка, учебник [Текст]/В.И. Азар, С.Ю. Туманов -М.; 2016.

2. Баймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. [Текст]/Р. Баймер -М, 2014.

3. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса, учебник [Текст]/Ю.Ф. Волков -Ростов- на -Дону, 2013.

4. Джанджугазова Е.Ф. Маркетинг в индустрии гостеприимства, учебник [Текст]/ Е.Ф. Джанджугазова - М., 2015.

5. Дурович А.П. Маркетинг в туризме, уч. пос [Текст]/ А.П. Дурович - Минск, 2015.

6. Исмаев Д. К. Маркетинг гостиничных услуг в России [Текст]/ Исмаев Д. К. - М., 2014.

7. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ., учебник [Текст]/ Котлер Ф. - М.: Экономика, 2014.

8. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Маркетинг и реклама в гостиничном бизнесе [Текст]/ Лесник А.Л., Смирнова М. Н. - М., 2016.

9. Скобин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. [Текст]/ Скобин С.С. -М., 2015.

Лекция № 14

Тема: Маркетинг в индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомление студентов с особенностью маркетинга в индустрии гостеприимства

ПЛАН:

1. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.

2. Пиар-деятельность в гостиничном бизнесе

Вопросы для самоконтроля:

1. Гостиничные новинки можно разделить на три вида...

2. Существуют следующие технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса...

3. Разрабатывая новые продукты, необходимо помнить следующие правила...

4. Характеристики продукта, влияющие на выбор покупателя...

5. Основная задача PR.

6. Средства, используемые в PR-деятельности.

Список литературы :

1. Азар В.И. Туманов С.Ю. Экономика туристского рынка, учебник [Текст] / В.И. Азар, С.Ю. Туманов - М.; 2016.
2. Баймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства. [Текст] / Р. Баймер - М, 2014.
3. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса, учебник [Текст] / Ю.Ф. Волков - Ростов-на-Дону, 2013.
4. Джанджугазова Е.Ф. Маркетинг в индустрии гостеприимства, учебник [Текст] / Е.Ф. Джанджугазова - М., 2015.
5. Дурович А.П. Маркетинг в туризме, уч. пос [Текст] / А.П. Дурович - Минск, 2015.
6. Исмаев Д. К. Маркетинг гостиничных услуг в России [Текст] / Исмаев Д. К. - М., 2014.
7. Котлер Ф. Основы маркетинга / Пер. с англ., учебник [Текст] / Котлер Ф. - М.: Экономика, 2014.
8. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Маркетинг и реклама в гостиничном бизнесе [Текст] / Лесник А.Л., Смирнова М. Н. - М., 2016.
9. Скобин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. [Текст] / Скобин С.С. - М., 2015.

Лекция № 15

Тема: Транспорт и его роль в индустрии гостеприимства»

Количество часов: 2

Цель: ознакомится с организацией деятельности предприятий транспорта в туристическом бизнесе

ПЛАН:

1. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства

Вопросы для самоконтроля:

1. Характеристика видов транспортных средств.

Список литературы:

1. Брапмер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2014.
2. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2015.
3. Энциклопедия туризма: Справочник / Авт.-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. М.: Финансы и статистика, 2014.
3. Транспорт в туризме [Электронный ресурс] : турист. портал, - М., 2015. - Режим доступа к portalу: <http://tourlib.net/books_tourism/zorin_lit.htm>.

Лекция № 16

Тема: Предприятия питания: типы и особенности организации в индустрии гостеприимства.

Количество часов: 2

Цель: ознакомится с организацией деятельности предприятий питания в индустрии гостеприимства.

ПЛАН:

1. Предприятия питания: типы и особенности организации в индустрии гостеприимства.

2. Основные тенденции развития предприятий питания в России.

Вопросы для самоконтроля:

1. Классификация предприятий питания.

2. Виды питания в составе туристических услуг.

3. В гостиницах принято разделять организацию обслуживания на службы...

Список литературы:

1. ГОСТ Р 51185-98. "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования."

2. Федеральный Закон РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности" (с изменениями от 05.02.2007 года);

3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Пособие для Высш. Проф. Образования. - М.: "Академия", 2014.

4. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.

5. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014.

6. Боголюбов В.С. Экономика туризма: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: "Академия", 2015.

7. Брапмер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2016.

8. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес (2-е изд.)/Серия "Высшее профессиональное образование". - Ростов н/Д: "Феникс", 2014.

9. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»

«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО «ПОО» «Открытый
Таврический колледж»

_____ Г.П. Узунова
«___» _____ 2020 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

УРОВЕНЬ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

Симферополь, 2020

Паспорт самостоятельной работы обучающихся

Наименование раздела	Наименование и вида самостоятельной работы	Количество часов
-----------------------------	---	-------------------------

Раздел 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.	Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по составлению доклада на тему «Международные гостиничные цепи».	8
Раздел 7. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по разработке и презентации индивидуального информационного проекта на тему «Необычные отели мира».	8
Раздел 8. Маркетинг в индустрии гостеприимства.	Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по составлению реферата на тему «Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания».	8
Раздел 9. Предприятия питания в индустрии гостеприимства.	Работа с периодическими изданиями, интернет - ресурсами по разработке и презентации индивидуального информационного проекта на тему «Необычные рестораны мира».	6

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, при этом носящая сугубо индивидуальный характер.

Формы самостоятельной работы обучающихся определяются содержанием учебной дисциплины, степенью подготовленности обучающихся.

Эта работа включает в себя:

- составление конспекта по вопросам;
- самостоятельное изучение рекомендованных преподавателем источников литературы, составление схемы пройденного материала;
- подбор информации и подготовка докладов, сообщений по темам, утверждённым преподавателем;
- решение ситуационных задач по теме;
- создание материалов - презентаций;
- подготовку к экзамену
- заполнение образцов документов по направлениям деятельности.

Целью самостоятельной работы обучающихся, является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающихся к самостоятельному труду;
- мотивация получения знаний;
- наличие и доступность всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы;
- консультационная помощь преподавателя.

СТРУКТУРА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

При изучении учебной дисциплины « Индустрия гостеприимства» предусматриваются следующие виды самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение теоретического курса, написание конспекта;
- подготовка сообщений;
- составление словаря терминов;
- подготовка материалов-презентаций.
- заполнение образов документов по направлениям деятельности.

1 .Подготовка информационного сообщения – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Деятельность обучающегося:

- собирает и изучает литературу по теме;
- составляет план или графическую структуру сообщения;
- выделяет основные понятия;
- вводит в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформляет текст письменно;
- сдаёт на контроль преподавателю и озвучивает в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;

- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

2. Составления словаря основных терминов

Внутри каждой темы студентами выделяются базовые (ключевые) слова-понятия и слова-термины, которые станут основой будущего Словаря терминов по дисциплине. Кроме ключевых (базисных, относящихся к данной дисциплине, обязательных для включения по данному курсу), выделяются термины и понятия, не относящиеся к данной дисциплине, но фигурирующие в учебном курсе.

После выделения терминов и понятий во всех темах осуществляется их выборка, а затем осуществляется сортировка их по алфавиту. Значение терминов находят в глоссарии.

3. Написание конспекта - первоисточника (статьи, монографии, учебника, книги и пр.) – представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы студента по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме. Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить. Работа выполняется письменно. Озвучиванию подлежат главные положения и выводы работы в виде краткого устного сообщения (3-4 мин) в рамках теоретического занятия. Контроль может проводиться и в виде проверки конспектов преподавателем.

Деятельность обучающегося:

- читает материал источника, выбирает главное и определяет второстепенные моменты;
- устанавливает логическую связь между элементами темы;
- записывает только то, что хорошо уяснил;
- выделяет ключевые слова и понятия;
- заменяет сложные развернутые обороты текста более лаконичными (свертывание).

Критерии оценки:

- содержательность конспекта, соответствие плану;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;

- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения;
- конспект сдан в срок.

4. Создание материалов-презентаций – это вид самостоятельной работы обучающихся по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы Power Point.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Затраты времени на создание презентаций зависят от степени трудности материала по теме, его объема, уровня сложности создания презентации, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Деятельность обучающегося:

- изучает материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- устанавливает логическую связь между элементами темы;
- представляет характеристику элементов в краткой форме;
- выбирает опорные сигналы для акцентирования главной информации и отображает в структуре работы;
- оформляет работу и предоставляет к установленному сроку;

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- работа представлена в срок.

5. Заполнение образцов бланков документации по основным видам деятельности.

Этот вид самостоятельной работы направлен на приобретение навыков оформления документов, которые используются при организации работы гостиничного хозяйства. Требуется определенной теоретической подготовки, практическая основа приобретается в период прохождения производственных практик.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»

«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

УРОВЕНЬ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

Симферополь, 2020

Критерии оценки знаний студентов.

«ОТЛИЧНО» - студент владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы.

«ХОРОШО» - студент владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» - студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом методов исследований.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» - студент не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

Рекомендуемые границы оценок (при тестировании):

«отлично» - 91% правильных ответов,

«хорошо» - 81-90% правильных ответов,

«удовлетворительно» – 71-80% правильных ответов,

«неудовлетворительно» - 70% правильных ответов.

Критерии оценки знаний студентов на зачете

1. Оценка **«зачтено»** выставляется студенту, который

- прочно усвоил предусмотренный программный материал;

- правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров;

-показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов

- без ошибок выполнил практическое задание.

Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе.

Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении самостоятельной и контрольной работы, систематическая активная работа на семинарских занятиях.

2. Оценка **«не зачтено»** Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Целостного представления о взаимосвязях, компонентах, этапах развития культуры у студента нет. Оценивается качество устной и письменной речи, как и при выставлении положительной оценки.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО «ПОО» «Открытый
Таврический колледж»

_____ Г.П. Узунова
«___» _____ 2020г.

ВОПРОСЫ
К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

УРОВЕНЬ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

Симферополь, 2020

1. Сущность индустрии гостеприимства.
2. Гостиницы: понятие, характеристики.
3. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
4. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
5. Структура гостиничного хозяйства.
6. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом.
7. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
8. Система фрайчайзинга.
9. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.
10. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
11. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
12. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.
13. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе.
14. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.
15. Современный руководитель российской организации.
16. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе.
17. Корпоративная культура.
18. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства
19. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.
20. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.
21. Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг
22. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
23. Сегментация рынка гостиничных услуг
24. Позиционирование гостиничного продукта.
25. Стратегии маркетинга
26. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.
27. Пиар-деятельность в гостиничном бизнесе
28. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства.
29. Предприятия питания: типы и особенности организации в индустрии гостеприимства.
30. Основные тенденции развития предприятий питания в России.
31. Особенности и значение анимационных мероприятий в гостиничной индустрии
32. Современные тенденции и проблемы развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации.

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО «ПОО» «Открытый
Таврический колледж»

_____ Г.П. Узунова
«__» _____ 2020 г.

БИЛЕТЫ
К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

УРОВЕНЬ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

ОЧНАЯ

Симферополь, 2020

АНО «ПОО» «Открытый Таврический Колледж»

**Образовательная программа среднего профессионального образования
по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Дисциплина «Индустрия гостеприимства»**

Билет к диф.зачету № 1.

1. Сущность индустрии гостеприимства.
2. Коллективные средства размещения:
 - а. дома отдыха
 - б. спортивные базы
 - в. комнаты в квартирах
 - г. дома д.коттеджи

Преподаватель _____

Билет к диф. зачету № 2.

1. Гостиницы: понятие, характеристики.
2. Кемпинг – это...
 - а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;
 - б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг
 - в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;
 - г. передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет

Билет к диф.зачету № 3.

1. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
2. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?
 - а. услуг;
 - б. экономики;
 - в. Политики.

Билет к диф. зачету № 4.

1. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
2. Кто формирует туристический продукт?
 - а) туроператор;
 - б. турагент;
 - в. Клиент.

Билет к зачету № 5.

1. Структура гостиничного хозяйства.
2. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:
 - а. оснащение мебелью и инвентарем,
 - б. здание и прилегающая территория,
 - в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

Билет к зачету № 6.

1. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом.
2. Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:
 - а. служба эксплуатации номерного фонда;
 - б. служба бронирования;
 - в. служба приёма и размещения.

Билет к зачету № 7.

1. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
2. К дополнительным службам гостиницы относятся:
 - а. служба приёма и размещения;
 - б. прачечная;
 - в. солярий.

Билет к зачету № 8.

1. Система фрайчайзинга.
1. К контактными службам гостиницы относятся:
 - а. служба бронирования;
 - б. инженерно-техническая служба;
 - в. служба эксплуатации номерного фонда.

Билет к зачету № 9.

1. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.
2. К дополнительным услугам относятся:
 - 1) киноконцертный зал
 - 2) библиотека
 - 3) парикмахерская
 - 4) питание
 - 5) химчистка
 - 6) проживание

Билет к зачету № 10.

1. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.
2. Какие типы предприятий делятся на три класса – «люкс», «высший» и «первый»?
 - 1) рестораны
 - 2) кафе
 - 3) бары

Билет к зачету № 11.

1. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
1. Количество мест в ресторанах, кафе в городских гостиницах должно соответствовать:
 1. вместимости гостиниц,
 2. должно составлять не менее 10% вместимости гостиницы;
 3. должно составлять не менее 80% вместимости гостиницы.

Билет к зачету № 12.

1. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.
2. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:
 - а) пройти профессиональную подготовку;
 - б) знание компьютера и специализированных программ;
 - в) медицинские требования;
 - г) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
 - д) поведение и внешний вид.

Билет к зачету № 13.

1. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе.
2. К основным услугам, предоставляемым в гостинице относятся:
 - а) размещение и услуги химчистки, парикмахерской и массажным кабинетом;
 - б) питание и прокат автомобиля, использование конференц-залов;
 - в) размещение и питание.

Билет к зачету № 14.

1. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала.
2. Стратегия недифференцированного маркетинга позволяет:
 - а) предприятию пренебречь различиями в сегментах, когда предлагает для внешнего рынка без каких-либо изменений товары, продававшиеся на освоенном сегменте рынка;
 - б) предприятию выступать на нескольких сегментах рынка и разработать для каждого из них отдельное предложение

Билет к зачету № 15.

1. Современный руководитель российской организации
 2. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга, ориентирующий человека в многообразии видов досуга, организующий полноценный отдых
- А) турист;
 - Б) турагент;
 - В) туроператор;
 - Г) аниматор.

Билет к зачету № 16.

1. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе.
2. Назовите основные методы обслуживания в ресторане?
 - 1). самообслуживание;
 - 2). обслуживание официантами;
 - 3). комбинированное;
 - 4). все вышеперечисленные

Билет к диф. зачету № 17.

1. Современные тенденции и проблемы развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации.
2. К дополнительным службам гостиницы относятся:
 - а. служба приёма и размещения;
 - б. прачечная;
 - в. солярий.

Билет к диф. зачету № 18.

1. Основные тенденции развития предприятий питания в России.
2. Термин гостеприимство означает:
 - а. любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
 - б. туризм, отдых, развлечения
 - в. организация выставок.

Билет к диф. зачету № 19.

1. Особенности и значение анимационных мероприятий в гостиничной индустрии
2. По функциональному назначению гостиницы бывают:
 - а. Транзитные
 - б. целевые
 - в. Курортные

Билет к диф. зачету № 20.

1. Предприятия питания: типы и особенности организации в индустрии гостеприимства.
2. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право:
 1. На часть доходов других членов цепи.
 2. На определенную ссуду для развития бизнеса.
 3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

Билет к диф. зачету № 21.

1. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства.
2. «Reception» в гостинице это:
 - а. служба бронирования;
 - б. служба приёма и размещения
 - в. коммерческая служба.

Билет к диф. зачету № 22.

1. Пиар-деятельность в гостиничном бизнесе.
2. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
 - а. административная;
 - б. служба питания;
 - в. служба безопасности.

Билет к диф. зачету № 23.

1. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.
2. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:
 - а. единство стиля (архитектура, интерьер);
 - б. единство обозначений и внешней информации;
 - в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

Билет к диф. зачету № 24.

1. Стратегии маркетинга
2. Коллективные средства размещения:
 - а. дома отдыха;
 - б. спортивные базы;
 - в. комнаты в квартирах;
 - г. коттеджи;
 - д. квартира.

Билет к диф. зачету № 25.

1. Позиционирование гостиничного продукта.
2. Назовите основные методы обслуживания в ресторане?
 - 1). самообслуживание;
 - 2). обслуживание официантами;
 - 3). комбинированное;
 - 4). все вышеперечисленные.

Билет к диф. зачету № 26.

1. Сегментация рынка гостиничных услуг.
2. Назовите основные методы обслуживания в ресторане?
 - 1). самообслуживание;
 - 2). обслуживание официантами;
 - 3). комбинированное;
 - 4). все вышеперечисленные.

Билет к диф. зачету № 27.

1. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
2. Что такое «room-service?»
 1. обслуживание через поэтажные буфеты
 2. обслуживание вне предприятия
 3. предоставление услуг в номерах гостиниц.

Билет к диф. зачету № 28.

1. Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг
2. Укажите, какая национальная система лежит в основе европейской системы категоризации средств размещения:
 - а) индийская;
 - б) французская;

в) американская.

Билет к диф. зачету № 29.

1. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.
2. По классификации гостиничных номеров в гостиницах Европы и России самыми распространенными являются номера:
 - а) люксы;
 - б) студия;
 - в) стандартные;
 - г) апартаменты;

Билет к диф. зачету № 30.

1. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.
2. В переводе с латинского понятие «анимация» означает
 - А) воодушевление, одухотворение
 - Б) рекреация, выздоровление
 - В) удивление, восторг
 - Г) отдых, развлечение.

Билет к диф. зачету № 31.

1. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства
2. Термин «hospitalis» вошел в русский язык и послужил основой многих слов:
 - А) Гостеприимный;
 - Б) Госпиталь;
 - В) Сервисный;
 - Г) Развлекательный.

Билет к диф. зачету № 32.

1. Корпоративная культура.
2. Заранее оплаченное туристом 3-хразовое питание – это
 - полупансион;
 - полный пансион

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ОТКРЫТЫЙ ТАВРИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО «ПОО» «Открытый
Таврический колледж»

_____ Г.П. Узунова
«___» _____ 2020г.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

КВАЛИФИКАЦИЯ: МЕНЕДЖЕР

УРОВЕНЬ БАЗОВОЙ ПОДГОТОВКИ

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ
ОЧНАЯ

Симферополь, 2020

Основная:

1. ГОСТ Р 51185-98. "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования."
2. Федеральный Закон РФ от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности" (с изменениями от 05.02.2007 года);
- 3.«Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждены Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2017г. N1085.
4. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Пособие для Высш. Проф. Образования. - М.: "Академия", 2014.
5. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учеб. пособие для вузов / Аванесова Г.А. - М. : Аспект Пресс, 2014.
6. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание [Текст] : Учеб. пособие / С. И.Байлик. - Киев : ВИРА-Р, 2014.
7. Боголюбов В.С. Экономика туризма: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: "Академия", 2015.
- 8.Брапмер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. - М.: Аспект Пресс, 2016.
9. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес (2-е изд.)/Серия "Высшее профессиональное образование". - Ростов н/Д: "Феникс", 2014.
10. Волков, Ю. Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса: учебник / Ю.Ф. Волков. - Ростов н/Д: Феникс, 2015.
11. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие.- М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014.
12. Квартальнов В.А. Туризм: учебник /В.А. Квартальнов В.А. - М.: Финансы и статистика, 2014.
13. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учеб. Пособие - М.: "Дашков и Ко", 2014.
14. Медлик С., Инграм Х. Пер. А. Павлов: Гостиничный бизнес. -- М.: "Юнити-Дана",2015.
- 15.Скобин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе. [Текст]/ Скобин С.С. -М.,2015.
- 16.Энциклопедия туризма: Справочник / Авт.-сост. И.В. Зорин, В А Квартальное. М.: Финансы и статистика, 2011.

Дополнительная:

- 17.Транспорт в туризме [Электронный ресурс] : турист. портал, - М., 2013. - Режим доступа к portalу: <http://tourlib.net/books_tourism/zorin_lit.htm>. -
- 18.Транспортное обеспечение в туризме [Электронный ресурс] : эл. Журнал, - Новосибирск,- 2012-2014. - Режим доступа к журналу: <<http://bibliofond.ru/view.aspx?id=601237>>.

