

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



_____ А.А.Панфилов
« 26 » _____ 11 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине
Гостиничная деятельность
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Профиль подготовки: Социально-культурный сервис
высшего образования: Бакалавриат
Форма обучения: Очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед. час.	Лек- ции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	4 зач. ед. 144 час.	18	36	—	54	Курсовой проект Экзамен (36 час)
Итого	4 зач. ед. 144 час.	18	36	—	54	Курсовой проект Экзамен (36 час)

Владимир 2015

ma

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Гостиничная деятельность» является формирование у студентов комплекса системных профессиональных знаний об индустрии гостеприимства, современных технологиях функционирования предприятий гостиничного типа и организации обслуживания клиентов.

К основным задачам курса относятся:

- систематизировать сведения о развитии гостиничной индустрии на современном этапе;
- изучить нормативные документы и профессиональные стандарты в сфере гостеприимства;
- изучить международные и отечественные классификации гостиничных средств размещения;
- ознакомить со структурой управления гостиничных комплексов;
- изучить деятельность основных гостиничных служб;
- рассмотреть основные принципы техники безопасности;
- ознакомить с системами автоматизации обработки данных в гостиницах.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Данная дисциплина является одной из основных дисциплин, предназначенных для подготовки специалистов в сфере социально-культурного сервиса. Дисциплина относится к вариативной части ОПОП ВО и находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП и основывается на знаниях дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Турцентры и дестинации мира» "История и культура питания", «Ведущие дестинации России», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Технологические процессы в сервисе» и др.

Для специалистов туристских организаций курс позволит четко ориентироваться в вопросах организации и технологии обслуживания гостиничного хозяйства как основы материально-технической базы туристской индустрии.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС ВО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2), готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3), готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: основные технологии процесса сервиса (ОПК-2), выделять основные составляющие гостиничной деятельности; основные сферы и способы применения историко-культурных ресурсов в рамках сервисной деятельности (ОПК-3); основные требования этики служебных отношений и служебного этикета (ПК-1);

Уметь: применять технологии процесса сервиса с учетом удовлетворения требований потребителя (ОПК-2), проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3), оценивать факты и явления профессиональной деятельности при организации контактной зоны (ПК-1);

Владеть: основными методами разработки технологии процесса сервиса в гостиничном предприятии (ОПК-2), приемами сотрудничества с коллегами, работы в

коллективе (ПК-1), навыками использования историко-культурных ресурсов в рамках сервисной деятельности (ОПК-3).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ /п	Раздел дисциплины (тема)	Семестр 3	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Понятие гостеприимства. Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение.		1	2		2			4		2/50	
2	Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий.		2-3	1		4			6		2/40	
3	Основные принципы классификации гостиничных номеров.		4-5	1		2			6			Рейтинг- контроль №1
4	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.		6-7	2		4			6		4/67	Тренинг
5	Информационные технологии в индустрии гостеприимства		8-9	2		4			6		4/67	
6	Системы управления гостиничным предприятием		10- 11	2		4			4		2/33	Рейтинг- контроль №2
7	Международные гостиничные цепи. Гостиничные цепи в РФ		12- 13	2		4			6		4/67	Промежуточное тестирование

8	Культура поведения персонала гостиниц. Профессиональная этика.		14-15	2		4			4		4/67	
9	Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.		16-17	2		4			6		4/67	
10	Конкуренция в гостиничном бизнесе.		18	2		4			6		4/67	Рейтинг-контроль №3
	Защита курсового проекта											
	Итого			18		36			54	КП	30/56	Экзамен (36 час)

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Σ общее число компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	
Понятие гостеприимства. Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение.	8	+	+		3
Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий.	11	+	+		3
Основные принципы классификации гостиничных номеров.	9	+	+		3
Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.	12	+	+		3
Информационные технологии в индустрии гостеприимства	12	+	+		3
Системы управления гостиничным предприятием	10	+	+		3
Международные гостиничные цепи. Гостиничные цепи в РФ	12	+	+		3
Культура поведения персонала гостиниц. Профессиональная этика.	10	+	+		3
Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.	12	+	+		3
Конкуренция в гостиничном бизнесе.	12	+	+		3
Курсовой проект		+	+		3
Экзамен	36				
Итого	144				
Вес компетенции		1	1	1	

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Понятие гостеприимства. Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение. Характеристика и основные особенности древнего периода развития предприятий индустрии гостеприимства. Вклад Римской империи в развитие индустрии гостеприимства. Особенности развития гостиничного дела в средние века. Развитие гостиничного дела в 19, начале 20 века. Факторы, сдерживающие и способствующие развитию индустрии туризма в этот период. Особенности развития индустрии гостеприимства в 20 веке. "Золотой век" гостиничной индустрии.

Тема 2. Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий. Проблемы разработки унифицированных международных стандартов классификации. Причины, сдерживающие их появление. Критерии классификации гостиниц, предложенные ВТО. Международные системы классификации гостиниц (основные принципы, наиболее распространенные системы, символы, используемые в классификации и т.п.). Классификация гостиниц по способу предоставления питания и по продолжительности пребывания гостей. Классификация гостиниц по размеру и по продолжительности работы. Классификация гостиниц по месту расположения. Классификация гостиниц по уровню цен. Классификация гостиниц по способу предоставления питания и по продолжительности пребывания гостей. Классификация гостиниц по виду собственности. Классификация гостиниц по уровню обслуживания. Классификация гостиниц по рейтингу и по количественным характеристикам турпотока. Классификация гостиниц по функциональному назначению.

Тема 3. Основные принципы классификации гостиничных номеров. Классификация гостиничных номеров. Методика оценки номеров на соответствие категориям. Понятие и функции службы бронирования. Виды и способы бронирования.

Тема 4. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Функции и назначение службы приема и размещения. Подготовка номеров к заселению и технология выполнения различных видов уборки номеров. Подготовка горничной к работе. Виды и правила расчета с клиентами. Использование электронных замковых систем в работе гостиниц. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.

Тема 5. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах. Системы бронирования и резервирования. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования

Тема 6. Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта на управление гостиницей. Формы контроля в процессе управления по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор аренды гостиницы как форма управления.

Тема 7. Международные гостиничные цепи. Гостиничные цепи в РФ. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Понятие и значение транснациональных корпораций. Факторы, влияющие на конкурентные преимущества ТНК. Мировые гостиничные сети в России. Преимущества гостиничных цепей.

Тема 8. Культура поведения персонала гостиниц. Профессиональная этика. Понятие и значение должностных инструкций персонала. Квалификационные уровни и требования к персоналу службы приема и размещения. Понятие культуры обслуживания. Основные требования к персоналу, связанные с культурой обслуживания.

Тема 9. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора. Функции туроператора. Аренда отеля. Покупка блоков мест на условиях комитмента и элтомента. Понятие и функции системы бронирования. Виды и способы бронирования. Правила пребывания и регистрации иностранных граждан в РФ.

Тема 10. Конкуренция в гостиничном бизнесе. Конкурентная среда. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги. Определение финансовой устойчивости гостиничного хозяйства в конкурентной среде. Оценка запаса финансовой устойчивости гостиничных комплексов.

Примерная тематика практических занятий

1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура.

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение содержания понятия индустрия гостеприимства.

Учебные вопросы:

1. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства
2. Характеристика этапов развития гостиничной индустрии в России.
3. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства

2. Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение понятия гостиничная услуга.

Учебные вопросы:

1. Понятие «гостиница», классификация гостиничных предприятий и средств размещения ЮНВТО.
2. Нормативно – правовая база гостиничного бизнеса. Стандарты обслуживания в гостинице.

3. Организационная структура гостиничного предприятия

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение системы гостиничного менеджмента.

Учебные вопросы:

1. Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления
2. Маркетинговая служба в гостинице.
3. Служба безопасности гостиницы.
4. Кадровая служба в гостиничном комплексе.

4. Технологический цикл обслуживания в гостинице

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение технологического цикла обслуживания клиентов.

Учебные вопросы:

1. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице
2. Качество обслуживания клиентов

5. Информационные технологии в индустрии гостеприимства.

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение направлений автоматизации гостиничной индустрии.

Учебные вопросы:

1. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах.
2. Системы бронирования и резервирования.
3. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования

6. Система управления современной гостиницей

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение содержания понятия индустрия гостеприимства.

Учебные вопросы:

1. Виды систем управления гостиницей.
2. Формы управления современной гостиницей.
3. Управление гостиницей по контракту.
4. Особенности деятельности гостиничных цепей.
5. Управление персоналом в гостинице.
6. Управление качеством в гостинице.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, обеспечивающие формирование у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций.

В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

Метод	Темы	Количество часов
Дискуссии	Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение.	2
	Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.	2
Тренинг	Культура поведения персонала гостиниц. Как избежать конфликтных ситуаций	2
Имитационное моделирование	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице	2
Case-study (анализ конкретных ситуаций)	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.	2
	Системы управления гостиничным предприятием	2
Ролевая игра	Конкуренция в гостиничном бизнесе.	2
Выездные занятия	Темы 2, 4, 7, 9	8

**Методические тренинговые материалы
для проведения практического занятия на тему: «Технологический цикл
обслуживания клиентов в гостинице»
(Метод: Имитационное моделирование)**

I этап (ситуативная модель I): «Гарантированное бронирование (Guaranteed reservation)» в общей схеме освоения материала по типологии бронирования гостиничных номеров.

Цель: Освоение теоретического материала по типологии бронирования –

гарантированного, негарантированного, сверхбронирования, условиях аннулирования бронирования и документообеспечении процесса бронирования в зависимости от типа бронирования и аннулирования зарезервированного номера.

Ситуация: На ежегодную международную конференцию кардиологов, проходящую в Москве, должен был приехать известный кардиолог из Франции. Как и полагается, номер для него был забронирован заранее Международной ассоциацией кардиологов на фиксированный период времени в гостинице «N» с обязательствами оплатить номер, даже в случае неявки клиента. Гостиница, в свою очередь, предоставила подтверждение о гарантированном получении заказанного номера в необходимое время. Но приезд гостя внезапно был отменен по причине болезни ученого.

Решаемые вопросы:

- 1) какой из типов бронирования применила гостиница?
- 2) в каких случаях взимается оплата за неиспользованный номер?
- 3) в каких случаях гостиница взимает штрафные санкции в случае отказа от поселения в гостиницу?
- 4) какие действия в данном случае предусматривают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ?
- 5) в течение какого периода гостиница рассматривает случаи неявки клиента?
- 6) какие документы отправляются заказчику номера с выяснением обстоятельств неявки клиента?
- 7) составьте письмо, которое будет сопровождать счет?
- 8) Может ли быть иное решение вопроса неявки гостя со стороны отеля, если обстоятельства носят характер форс-мажорных (см. конкретную ситуацию)?

II этап (ситуативная модель 2): «Сверхбронирование (Overbooking)»

Цель: Освоение теоретического материала по типологии бронирования – гарантированного, негарантированного, сверхбронирования, условиях аннулирования бронирования и документообеспечении процесса бронирования в зависимости от типа и аннулирования зарезервированного номера.

Ситуация: Господин N забронировал номер на период отпуска в гостинице знаменитого зарубежного курортного города заранее, но по приезду в отель выяснилось, что забронированный им номер занят. Настроение отпуска было утрачено еще и тем, что администрация гостиницы, извинившись перед господином N, предоставила ему равнозначный номер в соседней гостинице, но вид из окон, выходящих на автостраду, был совсем не привлекательным.

Решаемые вопросы:

- 1) когда применяются технологии сверхбронирования и с какой целью?
- 2) какие выходы может предложить гостиница в случае двойного бронирования?
- 3) что должна предоставить клиенту гостиница, если клиент сталкивается со сверхбронированием?
- 4) допускается ли двойное бронирование с теми клиентами, которые уже были в такой ситуации с этим отелем?
- 5) что необходимо было предпринять администрации гостиницы в случае с господином N?
- 6) какие решения гостиницы были неверными в случае с господином N?
- 7) на что может претендовать господин N, если покажет недовольство предоставленным ему номером?

II этап (ситуативная модель): «Вселение в номер гостиницы»

Цель: Закрепить теоретический материал тематического цикла технологии обслуживания в гостиницах на примере процедуры вселения гостя.

Ситуация: На олимпиаду по шахматам запланирован приезд иностранных групп спортсменов из нескольких зарубежных стран: США, Мексики, Саудовской Аравии, Японии, Китая, Израиля. Перед заселением спортсменов администрация

высококласной гостиницы провела соответствующий инструктаж со службой приема и размещения с целью предупредить ошибки работы с разнорациональными группами и информировать об этнических предпочтениях тех или иных гостей.

Решаемые вопросы:

- 1) какие номера могут быть предоставлены каждому спортсмену с учетом его национальных предпочтений и почему?
- 2) обязателен ли учет такого рода предпочтений гостей?
- 3) сказываются ли его предпочтения на стоимости номера?
- 4) Каковы должны быть условия размещения гостей с ограниченными возможностями (инвалидов)?

III этап (ситуативная модель): «Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание».

Цель: Закрепить теоретический материал тематического цикла технологии обслуживания в гостиницах на примере процедуры выписки гостя и порядка расчета за проживание.

Ситуативные задачи:

При рассмотрении темы «Выписка гостя и условия расчета за проживание в гостинице» необходимо решение постановочных задач, которые иллюстрировали бы некоторые условия расчета за проживание гостя с учетом единого расчетного часа – 12 часов дня.

1. Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 18.00, а выезд состоялся 14.08 в 07.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?
2. Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 21.00, а выезд состоялся 14.08 в 15.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?
3. Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 17.00, а выезд состоялся 14.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?
4. Одноместный номер стоимостью 100 у.е., где заезд был 10.08. в 00.05, а выезд состоялся 10.08 в 10.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?
5. Апартаменты стоимостью 300 у.е., где заезд был 21.08. в 05.00, а выезд состоялся 24.08 в 22.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?
6. Апартаменты стоимостью 500 у.е., где заезд был 21.08. в 07.00, а выезд состоялся 21.08 в 16.00. Какой будет конечная стоимость проживания за данный период времени?

Решаемые вопросы:

- 1) каковы условия почасовой оплаты за использованный гостиничный номер?
- 2) каким образом взимается плата, если клиент отказался от номера в течение часа с момента поселения в гостинице?
- 3) какими могут быть условия дневного использования номеров (day use)?
- 4) какой будет стоимость двухместного номера, если его занимает один человек по индивидуальной просьбе?
- 5) следует ли заранее обсуждать с гостем время его выезда из гостиницы?

**6.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ
ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ
ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины "Основы индустрии гостеприимства и туризма" направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
4. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
5. Подготовка и защита курсового проекта
6. Экзамен

Текущий контроль также сопровождают участие в интерактивных играх, упражнениях, тренингах, а также проведение тестирования.

Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена.

Промежуточная аттестация

Примерный перечень контрольных вопросов к экзамену.

1. Понятие гостеприимства. Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение.
2. Характеристика и основные особенности древнего периода развития предприятий индустрии гостеприимства. Вклад Римской империи в развитие индустрии гостеприимства.
3. Особенности развития гостиничного дела в средние века. Развитие гостиничного дела в 19, начале 20 века. Факторы, сдерживающие и способствующие развитию индустрии туризма в этот период.
4. Особенности развития индустрии гостеприимства в 20 веке. "Золотой век" гостиничной индустрии.
5. Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий.
6. Критерии классификации гостиниц, предложенные ВТО. Международные системы классификации гостиниц (основные принципы, наиболее распространенные системы, символы, используемые в классификации и т.п.).
7. Классификация гостиниц по способу предоставления питания и по продолжительности пребывания гостей.
8. Классификация гостиниц по размеру и по продолжительности работы.
9. Классификация гостиниц по месту расположения.
10. Классификация гостиниц по уровню цен
11. Классификация гостиниц по способу предоставления питания и по продолжительности пребывания гостей.
12. Классификация гостиниц по виду собственности.
13. Классификация гостиниц по уровню обслуживания.
14. Классификация гостиниц по рейтингу и по количественным характеристикам турпотока.
15. Классификация гостиниц по функциональному назначению.
16. Основные принципы классификации гостиничных номеров. Классификация гостиничных номеров. Методика оценки номеров на соответствие категориям.
17. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.
18. Функции и назначение службы приема и размещения.
19. Подготовка номеров к заселению и технология выполнения различных видов уборки номеров.
20. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве.
21. Назначение и функции инженерной службы.
22. Назначение и функции отдела закупок.
23. Назначение и функции службы безопасности.

24. Культура поведения персонала гостиниц.
25. Профессиональная этика.
26. Понятие и значение должностных инструкций персонала.
27. Квалификационные уровни и требования к персоналу службы приема и размещения.
28. Понятие культуры обслуживания. Основные требования к персоналу, связанные с культурой обслуживания.
29. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.
30. Понятие и функции системы бронирования. Виды и способы бронирования.
31. Правила пребывания и регистрации иностранных граждан в РФ.
32. Международные гостиничные цепи.
33. Гостиничные цепи в РФ.
34. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
35. Понятие и значение транснациональных корпораций. Факторы, влияющие на конкурентные преимущества ТНК.
36. Мировые гостиничные сети в России. Преимущества гостиничных цепей.
37. Конкуренция в гостиничном бизнесе.
38. Конкурентная среда. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги.
39. Определение финансовой устойчивости гостиничного хозяйства в конкурентной среде.
40. Оценка запаса финансовой устойчивости гостиничных комплексов.
41. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
42. Системы бронирования и резервирования.
43. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования
44. Формы управления современной гостиницей.
45. Управление персоналом в гостинице.
46. Управление качеством в гостинице.
47. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
48. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.
49. Современные способы продвижения гостиничных услуг.
50. Инновации в развитии индустрии гостеприимства.

Текущий контроль **Тестовые задания к рейтинг-контролю**

Рейтинг-контроль № 1

Дайте краткий ответ на следующие вопросы:

1. Понятие и экономическое значение индустрии туризма. Составные части индустрии туризма.
2. Понятие индустрии гостеприимства.
3. Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение.
4. Характеристика и основные особенности древнего периода развития предприятий индустрии гостеприимства.
5. Вклад Римской империи в развитие индустрии гостеприимства.
6. Особенности развития гостиничного дела в средние века.
7. Развитие гостиничного дела в 19 и начале 20 века.
8. Особенности развития индустрии гостеприимства в 20 веке. «Золотой век» гостиничной индустрии.
9. Понятие гостиницы. Содержание услуги размещения и питания. Виды дополнительных услуг.
10. Основные виды гостиниц.

11. Краткая характеристика гостиниц: акватория, мотель, курортная гостиница.
12. Краткая характеристика гостиниц: бунгало, кемпинг, конгрессная гостиница.
13. Краткая характеристика гостиниц: апарт-отель, экологическая деревня, бизнес-отель.
14. Краткая характеристика гостиниц: курортная гостиница, ботель, пансион.
15. Краткая характеристика гостиниц: ротель, туристская база, городская курортная гостиница.
16. Краткая характеристика гостиниц: флотель, конгрессная курортная гостиница, отель.

Рейтинг-контроль № 2

1. Многие гостиничные цепи выросли за счет развития различных торговых марок, каждая из которых нацелена на определенную группу клиентов. Данная стратегия роста стимулировалась:

- а) программами формирования приверженности клиентов,
- б) гостиничным обслуживанием разного уровня,
- в) сегментацией рынка,
- г) туристскими компаниями.

2. Алексей Иванов - сотрудник по проблемам программного обеспечения компьютерной компании. Он много путешествует и проводит как минимум один день и как максимум две недели со своими клиентами. Он останавливается в разных отелях, кроме:

- а) бизнес-отелей,
- б) сюит-отелей (отелей с апартаментами),
- в) отелей при аэропортах,
- г) курортных отелей.

3. Марка качества обслуживания в гостиницах определяется:

- а) независимым рейтингом обслуживания,
- б) растущим разнообразием обслуживания,
- в) постоянством предоставления обслуживания,
- г) разнообразием видов развлечений.

4. Гостиницы с относительно высоким показателем соотношением количества обслуживающего персонала к количеству клиентов, скорее всего, предоставляют обслуживание:

- а) экономического уровня,
- б) среднего уровня,
- в) мирового уровня,
- г) качественное обслуживание.

5. Владелец гостиницы "Dew Drop Inn" реагирует с большой гибкостью на изменения, происходящие на местном рынке, но не может себе позволить проводить широкую рекламу и платит довольно высокую цену за поставки. Данная гостиница, скорее всего, является:

- а) частью гостиничной цепи,
- б) независимой гостиницей.

6. Номер в гостинице, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), общей площадью не менее 35 кв. м, рассчитанный на проживание одного-двух человек, скорее всего:

- а) апартамент,
- б) студия,
- в) сюит,
- г) люкс.

7. Показатель своевременности и точности выполнения заказа по срокам, номенклатуре и объему, относится к следующей группе показателей качества услуг:

- а) показателям безопасности,

- б) показателям назначения,
- в) показателям надежности,
- г) показателям профессионального уровня персонала.

8. *Использование потребителем чужого опыта при восприятии качества потребляемой услуги - это субъективный эффект, называемый:*

- а) приспособление к сформировавшимся ожиданиям,
- б) исправление ожидаемого,
- в) отборочное восприятие.

9. *Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм и правил, обязательных для выполнения гостиничными предприятиями, обеспечивающая надлежащее качество услуг - это:*

- а) стандартизация.
- б) сертификация.

10. *Распределение номеров, находящихся в свободной продаже, - это функция:*

- а) службы приема и размещения.
- б) службы бронирования.
- в) хозяйственной службы.

Рейтинг-контроль № 3

1. *Коллективное средство размещения – это:*

- 1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;
- 2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;
- 3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. *Основной производитель гостиничного продукта:*

- 1) дирекция гостиницы;
- 2) руководитель службы приема и размещения;
- 3) горничная.

3. *Какой системы классификации гостиниц не существует:*

- 1) ключей;
- 2) букв;
- 3) цифр.

4. *Апарт-отели это:*

- 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
- 2) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
- 3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

5. *Франчайзинг – это:*

- 1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

6. *Контракт на управление, как правило, заключается между:*

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

7. *Система владения отдыхом (таймшер) это:*

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

8. *Наибольшее количество номерного фонда располагает:*

1) Северная Америка;

2) Северная африка;

3) Европа.

9. *Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1818 году:*

1) гостиниц в Москве не было;

2) 3;

3) 7.

10. *Какой электронной системы бронирования нет:*

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

11. *Меню «а ля карт» предполагает:*

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

12. *Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:*

1) самообслуживании;

2) единой цене;

3) минимизации отходов.

13. *Half Board (Modified American Plan):*

1) полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание;

2) размещение и завтрак;

3) размещение и двухразовое питание.

14. *Ресторан, в отличии от бара и кафе осуществляет:*

1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных,

слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга..

15 Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

- 1) Аккор;
- 2) Бест Вестерн Интернэшнл;
- 3) Регент.

16. Клиент гостиницы это:

- 1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;
- 2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;
- 3) ни то, ни другое.

17. В каком количестве копий записываются телефонограммы в гостиницах высокого класса обслуживания для деловых людей:

- 1) 4;
- 2) 3;
- 3) 2

18. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

- 1) портье;
- 2) подносчик багажа;
- 3) горничная.

19. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

- 1) Европе;
- 2) Америке;
- 3) Азии.

20. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

- 1) Устав;
- 2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;
- 3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

Примерный перечень тем курсовых проектов

1. Генезис предприятий индустрии гостеприимства
2. Перспективы развития предприятий индустрии гостеприимства
3. Развитие индустрии гостеприимства на современном этапе
4. Развитие предприятий индустрии гостеприимства во Владимирской области
5. Специфика предоставления гостиничных услуг
6. Профессиональные системы классификации гостиниц
7. Европейская модель гостиничного бизнеса
8. Азиатская гостиничная индустрия
9. Американская модель гостеприимства
10. Гостиничный рынок Восточной Европы, России и стран СНГ
11. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями
12. Основные службы гостиничных предприятий

13. Формы управления современным отелем
14. Франчайзинг в гостиничном бизнесе
15. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке
16. Стратегия отеля и ее формирование
17. Мотивация работников индустрии гостеприимства
18. Обучение персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
19. Управление процессами труда в современном отеле
20. Качество услуг в индустрии гостеприимства
21. Тенденции и перспективы развития индустрии SPA
22. Малый отельный бизнес (мировая практика)
23. Малый отельный бизнес в России
24. Управление конфликтами на предприятиях индустрии гостеприимства
25. Имидж современного отеля
26. Концепция отеля (пляжного, горнолыжного, делового, спа-отеля, бутик – отеля и т.д.)
27. Комитмент как форма сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий
28. Элмент как форма сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий
29. Система классификации гостиниц в России: проблемы и направления модернизации
30. Частный бизнес в отечественном гостеприимстве
31. Концепция TQM (Всеобщего управления качеством) в индустрии гостеприимства.
32. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
33. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
34. Программные комплексы автоматизации гостиниц.

Целью выполнения курсового проекта является систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний, обучение студентов самостоятельному применению полученных знаний для комплексного решения конкретных практических задач, формирование у студентов умений и навыков самостоятельно анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, формулировать и аргументировать выдвигаемые положения, делать обоснованные выводы и разрабатывать мероприятия по решению конкретных проблем в области корпоративного управления.

Выполнение курсового проекта направлено на решение следующих задач:

- развитие базовых компетенций студента в ходе проведения самостоятельных прикладных исследований в заданной предметной области;
- систематизация и углубление теоретических знаний по рассматриваемым вопросам и проблемам;
- отработка навыков в области поиска, обработки, анализа и представления информации, как из внешних (статистические сборники, отраслевые обзоры, периодические и специальные издания, аналитические бюллетени, и т.д.), так и из внутренних источников (службы гостиничного предприятия);
- закрепления навыков по самостоятельной подготовке аналитических отчетов и презентаций собственных идей и подходов, направленных на решение проблемных задач.

К важнейшим требованиям, предъявляемым к курсовому проекту, относятся:

обобщением и выявлением тенденций развития гостиничных организаций и индустрии в целом;

- аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;
- литературное, логически последовательное и самостоятельное изложение материала;
- творческое выполнение работы, наличие практических предложений;
- оформление работы в соответствии с требованиями, представленными в методических рекомендациях преподавателя.

Невыполнение данных требований в полной мере служит основанием для снижения оценки курсовой работы или возврата ее студенту на доработку.

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельное изучение материала по темам, предложенным преподавателем в соответствии с учебной программой курса.

Подготовка к практическим занятиям включает:

- конспектирование рекомендованной учебной литературы по вопросам, вынесенным для обсуждения, а также указанным преподавателем во время проведения лекционного занятия;
- поиск и фиксацию актуальной информации по теме практического занятия в других источниках (Интернет, научные и научно-практические журналы, научно-популярная литература, материалы периодической печати);
- выполнение курсовой работы и презентации к защите;
- подготовку к участию в ролевой игре «Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице».

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— ЭБС «IPRbooks» Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939>.
2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60х90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>
3. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] / Виноградова М. В. - М. : Дашков и К, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020735.html>

Дополнительная литература

1. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>
2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / Романович Ж. А. - М. : Дашков и К, 2013. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html>
3. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

Интернет – источники:

1. Портал про гостиничный бизнес <http://www.prohotel.ru>

2. Все о рекламе, маркетинге и PR <http://www.advertology.ru/>
3. Гостиничный бизнес: журнал о гостиницах. Интернет-портал о гостиницах, про гостиничный бизнес, для отельеров <http://next-stop.ru/>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=32>
5. Реклама, маркетинг, PR, креатив, рекламные ролики, медиа <http://www.sostav.ru/>
6. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» <http://www.otel-e.com>
7. Журнал «Современный отель» <http://www.hotelexecutive.ru>

8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис», профилю подготовки «Социально-культурный сервис».

Рабочую программу составил : Робертс М.В., доцент кафедры БУФиС, к.п.н.



(ФИО, подпись)

Рецензент (представитель работодателя): Директор ООО «Согласие-В» г.Владимир
Малафеева Марина Михайловна ММ -

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

Протокол № 5 от 25.11.15 года

Заведующий кафедрой Лускатова О.В. Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 2 от 26.11.15 года

Председатель комиссии П.Н.Захаров П.Н.Захаров, проф., д.э.н.



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Институт экономики и менеджмента

Кафедра «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Актуализированная
рабочая программа
рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры
протокол № ____ от ____ 20__ г.

Заведующий кафедрой

О.В.Лускатова
(подпись, ФИО)

Актуализация рабочей программы дисциплины

Гостиничная деятельность

Направление подготовки:	<u>43.03.01 Сервис</u>
Профиль подготовки:	<u>Социально-культурный сервис</u>
высшего образования	<u>Бакалавриат</u>
Форма обучения:	<u>Очная</u>

Владимир 20__

Рабочая программа учебной дисциплины актуализирована в части рекомендуемой литературы.

Актуализация выполнена: _____
(подпись, должность, ФИО)

а) основная литература: _____ (не более 5 книг)

б) дополнительная литература: _____

в) периодические издания: _____

г) интернет-ресурсы: _____