

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор –  
проректор по учебной работе  
Н.Г. Кузнецов  
«01» июня 2018 г.

Рабочая программа дисциплины  
**Основы индустрии гостеприимства**

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01  
"Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону  
2018 г.

## Антикризисное и корпоративное управление

### Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	УП	РГД		
Лекции	12	12	12	12
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	16	16	16	16
Итого ауд.	30	30	30	30
Контактная работа	30	30	30	30
Сам. работа	141	141	141	141
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

### ОСНОВАНИЕ


Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рабочая программа составлена

по профессионально-образовательной программе направление  
43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил (и): к.э.н., доцент, Проконец Т.Н.


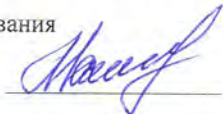
 25.05.2018г.

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В.

 25.05.2018г.

Методическим советом направления д.э.н., профессор, Суржиков М.А.

Отделом образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

  
 30.05.2018г.

Проректором по учебно-методической  
работе Джуха В.М.

 31.05.2018г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Прокопец Т.Н.* \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Прокопец Т.Н.* \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Прокопец Т.Н.* \_\_\_\_\_

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном  
году**

Отдел образовательных программ и планирования  
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании

**Антикризисное и корпоративное управление**

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. \_\_\_\_\_

Программу составил *к.э.н., доцент, Прокопец Т.Н.* \_\_\_\_\_

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью освоения дисциплины «Основы индустрии гостеприимства» является -формирование на основе компетентностного подхода у обучающихся системы знаний и представлений об истории, современном состоянии и инфраструктуре индустрии гостеприимства, являющейся важнейшей составной частью туризма. Приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков производства услуг на предприятиях индустрии гостеприимства, необходимые для практического применения. Формирование у студентов целостного представления об индустрии гостеприимства в целом, а также освоение основных принципов и методов организации инфраструктуры сервисных предприятий.
1.2	Задачами дисциплины являются:
1.3	- изучение сегментов индустрии гостеприимства;
1.4	- изучение видов услуг предприятий индустрии гостеприимства;
1.5	- освоение понятийного аппарата в индустрии гостеприимства;
1.6	- получение представлений об основах организации хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства;
1.7	- ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания в предприятиях туризма и гостеприимства в зарубежных странах;
1.8	- формирование тенденций отечественной индустрии гостеприимства с целью интеграции в международные коммуникативные сети.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Организация предпринимательской деятельности
2.1.3	Обычаи и традиции народов мира
2.1.4	Культура речи и деловое общение
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Конгрессно-выставочный бизнес
2.2.2	Сервисология
2.2.3	Гостиничное обслуживание
2.2.4	Ресторанное обслуживание
2.2.5	Стратегия развития сервисных фирм
2.2.6	Техника и технология управления сервисным предприятием
2.2.7	Профессиональная этика и этикет
2.2.8	Бизнес-коммуникации в сервисе
2.2.9	Туристическое обслуживание
2.2.10	Управление салоном красоты

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
<b>ОК-8:</b>	<b>готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</b>
<b>Знать:</b>	организационную структуру управления в индустрии гостеприимства; современные тенденции управления; квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства
<b>Уметь:</b>	анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания
<b>Владеть:</b>	методами организации и контроля работы персонала основных служб гостиницы; навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения
<b>ПК-3:</b>	<b>готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</b>
<b>Знать:</b>	основные понятия индустрии гостеприимства, сферы услуг; особенности инфраструктуры предприятий гостеприимства; роль индустрии гостеприимства на современном этапе в России и за рубежом; основные этапы становления и развития индустрии гостеприимства в России, Европе, США

<b>Уметь:</b>	анализировать и систематизировать отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности через использование научно-технической информации
<b>Владеть:</b>	терминологией в сфере гостеприимства отечественного и зарубежного опыта
<b>ПК-6: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</b>	
<b>Знать:</b>	принципы функционирования предприятий питания в гостиничных комплексах
<b>Уметь:</b>	анализировать деятельность и работу предприятий сервиса
<b>Владеть:</b>	технологией оказания сервисных услуг в туристско-гостиничных комплексах; навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения современных технологий обслуживания в индустрии гостеприимства
<b>ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</b>	
<b>Знать:</b>	цикл обслуживания туристов; основные понятия этики работников служб гостиниц
<b>Уметь:</b>	организовывать размещение рекреационной зоны; организовывать специализированные формы обслуживания гостей, проводить подготовку к их обслуживанию; обеспечивать деятельность по обслуживанию туристов в гостиничном комплексе; соблюдать требования профессиональной этики при обслуживании туристов
<b>Владеть:</b>	оформления и ведения документационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия; навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интрактив.	Примечание
	<b>Раздел 1. Модуль 1 "Теоретико-методологические аспекты развития индустрии</b>						
1.1	Тема 1.1 Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Факторы развития индустрии гостеприимства /Лек/	2	2	ПК-3 ПК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	
1.2	Тема "Предмет, методы и задачи изучения дисциплины" Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Факторы развития индустрии гостеприимства /Пр/	2	2	ПК-3 ПК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	

1.3	Тема "Становление индустрии гостеприимства" История развития мировой индустрии гостеприимства. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства. Модели гостеприимства: европейская, азиатская, американская и восточноевропейская. Инновации в индустрии гостеприимства /Ср/	2	8	ПК-3 ПК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	
1.4	Тема "Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства" Законы и нормативные акты. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства. Качество услуги гостеприимства /Ср/	2	8	ПК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	
<b>Раздел 2. Модуль 2 "Особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства"</b>							
2.1	Тема 2.1 "Маркетинг индустрии гостеприимства" Специфика понятий «услуга», «гостиничный продукт» в условиях рынка. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства. Сегментация рынка, определение целевого сектора потребителей и позиционирование продукта гостеприимства. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства. Продвижение услуг в гостиничном бизнесе. /Пр/	2	4	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	
2.2	Тема 2.2 Особенности менеджмента индустрии гостеприимства Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства /Лек/	2	4	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	
2.3	Тема "Особенности менеджмента индустрии гостеприимства" Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства /Пр/	2	4	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	2	

2.4	Тема 2.3 Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса Модели организации гостиничного бизнеса. Система франчайзинга. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом. Перспективы развития гостиничного дела в России /Лек/	2	2	ОК-8 ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	
2.5	Тема "Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса" Модели организации гостиничного бизнеса. Система франчайзинга. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом. Перспективы развития гостиничного дела в России /Пр/	2	2	ОК-8 ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	
2.6	Тема 2.4 Организационные структуры гостиничного хозяйства. Классификация гостиниц в России и за рубежом. Системы управления гостиничным предприятием. Номерной фонд и классификация номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации /Ср/	2	10	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	
2.7	Тема 2.5 Управление персоналом в гостиничном бизнесе Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности. Современный руководитель российской организации. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых /Лек/	2	2	ОК-8 ПК-3 ПК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	
2.8	Тема "Управление персоналом в гостиничном бизнесе" Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности. Современный руководитель российской организации. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых /Пр/	2	4	ОК-8 ПК-3 ПК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	2	

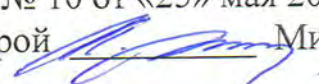
2.9	Тема 2.6 Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства /Лек/	2	2	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	2	
2.10	Тема "Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства" Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства /Пр/	2	2	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	2	
2.11	Тема "Транспортные услуги в индустрии гостеприимства" Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства /Ср/	2	8	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	
2.12	Тема "Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства" Сектор развлечений, досуга и спорта как составляющая индустрии гостеприимства. Развлекательный сектор в деятельности гостиничного хозяйства. Развлекательный сектор в деятельности предприятия питания. Развлекательный сектор в деятельности транспортных предприятий /Ср/	2	10	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	
2.13	Тема "Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане" Жанры сценического искусства в ресторане. Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ /Ср/	2	8	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	
2.14	Тема "Служебный этикет" Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса /Ср/	2	5	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1	0	



2.15	<p>Тема "Бронирование номеров". Условия бронирования: структура службы бронирования; техническое обеспечение рабочего места сотрудников службы бронирования; телекоммуникационные технологии резервирования; системы компьютерного резервирования; отечественные системы распределения и интернет резервирования; преимущества On-line бронирования; альтернативные каналы бронирования: характеристика источников получения запросов на бронирование номеров: личное обращение, телефон, факс, почта, интернет. Особенности отношений между гостиницами и турбюро: международная гостиничная конвенция; международный Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. Технология и документационное обеспечение бронирования: типы бронирования; приём и оформление заказов на бронирование; учёт номерного фонда гостиницы; изменения и аннуляция бронирования; профессиональная этика сотрудников службы бронирования. /Ср/</p>	2	12	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	
2.16	<p>Тема "Организация работы фронт - офиса". Процесс регистрации и размещения: организационная структура службы приёма и размещения; штат сотрудников службы приёма и размещения; ночной аудит; процедура встречи и размещение гостя гостей; условия и юридические аспекты регистрации клиента. Выезд и выписка гостя: расчет оплаты за проживание; процедура выписки гостя; выезд и проводы гостя; проблемы службы приёма и размещения. /Ср/</p>	2	8	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	
2.17	<p>Тема "Виды обслуживания гостей". Технология обслуживания номерного фонда: организация уборки номеров: порядок уборки, объём работ, временные затраты; программные продукты для организации процессов управления гостиницей; обслуживания номерного фонда, ночного аудита. Организация питания: классификация туристских предприятий питания; комплекс предприятий питания на территории отеля; виды питания в гостиничном комплексе; организация питания в номерах. Дополнительные услуги: телекоммуникационные услуги и услуги АТС в отеле; услуги бизнес- центра и сервисного бюро; оздоровительные и медицинские услуги; организация досуга и отдыха. /Ср/</p>	2	10	ПК-3 ПК-6 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2	0	

Приложение 1  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры антикризисного и  
корпоративного управления  
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.  
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.Б.05 Основы индустрии гостеприимства

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

  
(подпись)

Прокопец Т.Н., к.э.н., доцент  
Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое  
звание

Ростов-на-Дону, 2018

## Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	7
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	29

## 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

## 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий			
<p>З организационную структуру управления в индустрии гостеприимства; современные тенденции управления; квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства</p> <p>У анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания;</p> <p>В методами организации и контроля работы персонала основных служб гостиницы; навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения</p>	<p>описание организационных структур управления в индустрии гостеприимства и современных тенденций управления; анализ организационных структур гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания</p> <p>владение методами организации и контроля работы персонала основных служб гостиницы</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>Т (тест), ДИ (деловая игра), ПДИ(проблемная деловая игра), КЗ (кейсовые задания), П (презентации), КР (курсовая работа)</i></p>

ПК-3 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности			
<p>3 основные понятия индустрии гостеприимства, сферы услуг; особенности инфраструктуры предприятий гостеприимства; роль индустрии гостеприимства на современном этапе в России и за рубежом; основные этапы становления и развития индустрии гостеприимства в России, Европе, США</p> <p>У анализировать и систематизировать отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности через использование научно-технической информации</p> <p>В терминологией в сфере гостеприимства отечественного и зарубежного опыта</p>	<p>воспроизведение основных понятий индустрии гостеприимства, определение роли индустрии гостеприимства на современном этапе в России и за рубежом;</p> <p>анализ отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности через использование научно-технической информации</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>Т (тест), ДИ (деловая игра), ПДИ(проблемная деловая игра), КЗ (кейсовые задания), П (презентации), КР (курсовая работа)</i></p>
ПК-6 - готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			
<p>3 принципы функционирования предприятий питания в гостиничных комплексах;</p> <p>У анализировать деятельность и работу предприятий сервиса;</p> <p>В технологией</p>	<p>описание принципов функционирования предприятий питания в гостиничных комплексах;</p> <p>анализ деятельности и работы предприятий сервиса;</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при</p>	<p><i>Т (тест), ДИ (деловая игра), ПДИ(проблемная деловая игра), КЗ (кейсовые задания), П (презентации), КР (курсовая работа)</i></p>

<p>оказания сервисных услуг в туристско-гостиничных комплексах; навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения современных технологий обслуживания в индустрии гостеприимства</p>	<p>владение технологией оказания сервисных услуг в туристско-гостиничных комплексах; владение навыками применения современных технологий обслуживания в индустрии гостеприимства</p>	<p>подготовке к занятиям</p>	
<p>ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>			
<p>З цикл обслуживания туристов; основные понятия этики работников служб гостиниц У организовывать размещение рекреационной зоны; организовывать специализированные формы обслуживания гостей, проводить подготовку к их обслуживанию; обеспечивать деятельность по обслуживанию туристов в гостиничном комплексе; соблюдать требования профессиональной этики при обслуживании туристов. В оформления и ведения</p>	<p>описание цикла обслуживания туристов; объяснение основных понятий этики работников служб гостиниц анализ специализированных форм обслуживания гостей, владение навыками оформления и ведения документационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия; владение навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>Т (тест), ДИ (деловая игра), ПДИ(проблемная деловая игра), КЗ (кейсовые задания), П (презентации), КР (курсовая работа)</i></p>

документационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия; навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства			
---	--	--	--

## 2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

При этом следует исходить из положения о балльно-рейтинговой системе, в котором прописано следующее:

«Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать не менее 50 баллов по текущей работе и выполнить обязательный минимум учебной работы.

При текущей аттестации первая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулю 1 "Теоретико-методологические аспекты развития индустрии гостеприимства":

1. Степень посещения и активность на практических занятиях;
2. Степень выполнения практических заданий.

Вторая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулю 2 "Особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства":

1. Степень посещения и активность на практических занятиях;
2. Степень выполнения практических заданий.

**3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

### **Вопросы к экзамену**

по дисциплине *Основы индустрии гостеприимства*

1. Назовите сущность индустрии гостеприимства
2. Определите основные факторы развития индустрии гостеприимства
3. История развития мировой индустрии гостеприимства
4. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства
5. Модели гостеприимства
6. Инновации в индустрии гостеприимства
7. Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства
8. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства
9. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства
10. Продвижение товаров и услуг в гостиничном бизнесе
11. Раскройте цели, задачи и методы менеджмента индустрии гостеприимства



12. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
13. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства
14. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства
15. Модели организации гостиничного бизнеса
16. Система франчайзинга
17. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом
18. Перспективы развития гостиничного бизнеса в России
19. Назовите классификацию гостиниц в России и за рубежом
20. Система управления гостиничным предприятием
21. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
22. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве
23. Персонал как важнейший элемент индустрии гостеприимства
24. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе
25. Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства
26. Классификация ресторанов
27. Основные этапы развития мировой индустрии питания
28. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства
29. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства
30. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства
31. Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства
32. Особенности организации музыкально-развлекательных программ
33. Виды и организация отдыха
34. Возникновение и развития национальных парков России
34. Тематические парки
35. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха
36. Классификация садов и парков
37. Азартные игры как часть индустрии развлечений
38. Охарактеризуйте значение собраний, конференций и выставок в индустрии гостеприимства
39. Современные тенденции в организации конференций, собраний и выставок
- 40 Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства

Составитель \_\_\_\_\_



(подпись)

Т.Н. Прокопец

« \_\_\_\_ » • \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

по дисциплине *Основы индустрии гостеприимства*

- 1 Инновации в индустрии гостеприимства
- 2 Классификация ресторанов

Составитель \_\_\_\_\_ Т.Н. Прокопец

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.В. Мишурова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

**Тесты письменные**

по дисциплине Основы индустрии гостеприимства

Вариант № 1

1. К какому периоду истории относится возникновение первых объектов размещения в мире:

- 1) Древний мир
- 2) Средние века
- 3) 18 – 19 век
- 4) начало 20 века

2. К какому периоду истории относится строительство гостиниц в России?

- 1) Древний мир
- 2) 15-18 век
- 3) 19 век
- 4) начало 20 века

3. Лидерами мировой гостиничной индустрии по праву считаются:

- 1) Дж.Леннон , Дж. Лондон, П.Мория
- 2) В. Генш, Т.Кук, Дж. Кук
- 3) Э.Статлер, К. Уилсон, К. Хилтон
- 4) Г.Форд, П. Андерсон, Э.Тейлор

4. К какому периоду истории относится создание гостиничных цепей в России:

- 1) Древний мир
- 2) Средние века
- 3) 18 – 19 век
- 4) Конец 20 века

5. Где появились первые объекты размещения:

- 1) в Месопотамии
- 2) в Греции
- 3) в Египте
- 4) в Турции

6. Объекты размещения в Древней Греции, которые давали только крышу над головой, назывались:

- 1) караван - сарай
- 2) лесхе
- 3) ксенон
- 4) постоялый двор

7. Возникновению гостиниц при монастырях в Средние века способствовали:

- 1) развивающиеся торговые пути
- 2) крестовые походы
- 3) первые светские университеты
- 4) церковные реформы

8. Гостиничный фонд Европейского континента составляет от мирового:

- 1) около 45 %
- 2) 20%
- 3) 14%
- 4) 3 %.

9. К какому периоду относится появление в крупных городах Европы и Америки роскошных (пятизвездочных в современной терминологии) гостиниц:

- 1) Древний мир
- 2) позднее средневековье
- 3) конец XIX — начало XX в.
- 4) конец XX

10. Кто из мировых лидеров мировой гостиничной индустрии первым все номера в отеле укомплектовал такими общепринятыми сегодня устройствами, как кондиционер, телефон с режимом прямого набора, многофункциональные программируемые будильники, входные двери с автоматическим управлением:

- 1) К. Хилтон
- 2) Мариотт
- 3) Э. Статлер
- 4) Ц. Ритц

Вариант 2.

1. К какому периоду истории относится возникновение первых объектов размещения в России:

- 1) Древний мир
- 2) 11-13 век
- 3) 18 – 19 век
- 4) начало 20 века

2. К какому периоду истории относится возникновение гостиниц при монастырях в Европе?

- 1) Древний мир
- 2) Средние века
- 3) 19 век

- 4) начало 20 века
3. Лидером отечественной гостиничной индустрии по праву считается:
- 1) Н.И. Корзинкин
  - 2) В. Генш
  - 3) А. Рублёв
  - 4) Пётр I
4. Размещение гостей в ксеноне у Древних греков было:
- 1) бесплатным
  - 2) оплата бралась за каждые сутки не зависимо от количества гостей
  - 3) оплата бралась за каждого гостя в отдельности
  - 4) за почасовую оплату
5. Постоялый двор в Древнем Риме, в котором созданы условия для размещения свиты императора, назывался:
- 1) мутацио
  - 2) мансио
  - 3) стабулярий
  - 4) таверна
6. Какие из перечисленных событий не оказали влияния на развитие гостиничных предприятий в Средние века:
- 1) крестовые походы
  - 2) появление светских университетов
  - 3) научно – технический прогресс
  - 4) реформация церкви
7. В какой период истории происходит возникновение первых гостиничных объединений, синдикатов, акционерных обществ, корпораций
- 1) начало 18 века
  - 2) конец 18 века
  - 3) конец XIX — начало XX в.
  - 4) конец XX
8. Ежегодный рост гостиничного фонда составляет 15-20 %
- 1) в Европе
  - 2) в Африке
  - 3) в Америке
  - 4) в Азии
9. Коэффициент загрузки номерного фонда по России в целом находится на уровне:
- 1) 39%
  - 2) 61%
  - 3) 65%
  - 4) 70%.
10. Кто из лидеров мировой гостиничной индустрии придумал сдавать комнаты в отеле дешево – 1 доллар за ночь, если в отеле есть казино:
- 1) Э. Статлер
  - 2) Мариотт
  - 3) К. Хилтон

#### 4) Ц. Ритц

Критерии оценивания теста:

«5» - ставится при количестве правильных ответов равном 85 – 100%

«4» - ставится при количестве правильных ответов равном 75 – 84%

«3» - ставится при количестве правильных ответов равном 60 – 74 %

«2» - ставится при количестве правильных ответов менее 60%

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

### Деловая (ролевая) игра

по дисциплине *Основы индустрии гостеприимства*

Название игры и ее вид	<b>Ролевая игра</b> «Профессиональная этика сотрудников стойки reception»
Участники и возможные роли	Сотрудник стойки reception Туристы (иностранец, взрослый с ребёнком, военнослужащий) Эксперт
Время и место проведения	учебная аудитория Время игры: 1 академический час
Материалы для организации игры	Карточки с заданиями: 1. Организация регистрации и поселения гостя, приехавшего в гостиницу «2 часа ночи» 2. Организация регистрации и поселения гостя (иностранца, не знающего языка международного общения) 3. Организация регистрации и поселения гостя (взрослого с ребёнком) 4. Организация выписки и выезда гостя, пользовавшегося мини-баром в номере, но отказывающегося оплачивать данную услугу 5. Организация выписки и выезда гостя, пользовавшегося дополнительными платными услугами (питание в ресторане). Бланки регистрации гостей, в т.ч. иностранных reception туристов, заявлений о возможности временного проживания дополнительных гостей в номере, о

	возврате гостю неизрасходованных сумм.	
Позиция преподавателя	Координатор	
<b>Этапы проведения ролевой игры</b>		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
<p>1. Студенты разделяются на подгруппы: «Гость» - «Сотрудник reception»</p> <p>2. В каждой подгруппе распределяются роли, получают карточки и знакомятся с заданиями.</p> <p>3. Получившие роль «Гостя» составляют перечень вопросов, которые может задать потенциальный гость в заданной ситуации.</p> <p>4. «Эксперты» выделяются в отдельную группу. Они получают жетоны для голосования красного, белого и чёрного цвета – каждого цвета по количеству «Сотрудников reception» и «Гостей».</p> <p>Каждый цвет означает степень профессионализма проявленного «Сотрудником reception»:</p> <p>Красный – высокий;          Чёрный – низкий;          Белый - средний</p>	<p>Каждая группа разыгрывает по ролям ситуацию, согласно заданий на карточках:</p> <p>- «Гости» задают условия, которые необходимо выполнить и вопросы, на которые необходимо ответить «сотруднику reception»</p> <p>- «Сотрудник reception» решает ситуационную задачу и оформляет необходимые документы</p> <p>- «Эксперт» участвует в обсуждении оценки действий «Сотрудника reception» и «Гостя», комментирует его решения и вручает один из жетонов.</p>	<p>1. Каждый «Эксперт» комментирует свою позицию</p> <p>2. Подсчитывается количество жетонов каждого цвета у каждого «Сотрудника reception» и «Гостя» и выносится оценка.</p> <p>3. «Экспертов» оценивает преподаватель.</p>

Название игры и ее вид	Деловая игра «Особенности национальной кухни»
Участники	Работа в подгруппах по 5 человек. Каждая подгруппа во время своего выступления представляет «Представителей индустрии гостеприимства», остальные студенты группы – «Туристы и гости ресторана отеля»
Время и место проведения	учебная аудитория. Время игры - 1 академический час
Материалы для организации деловой игры	Ноутбук, проектор, экран Скатерть, посуда одноразового использования (тарелки, стаканы, столовые приборы), чайник Карточки с домашним заданием: - Подготовить мультимедийный проект по одной из тем: «Туры для гурманов», «Сервировка стола для (завтрака, обеда, ужина)», «Системы обслуживания питания в полносервисных отелях», «Организация питания в сельском гостевом доме» - Подготовить творческое задание с возможностью дегустации национального блюда, напитка и анимацией его презентации.

Позиция, занимаемая преподавателем	Координатор	
<b>Этапы проведения деловой игры</b>		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
1. Каждая группа готовит домашнее задание. 2. Для защиты задания каждая группа оформляет себе «рабочее место», чтобы подчеркнуть национальный колорит согласно выбранной теме. 3. Каждый участник игры получает жетон, которым может проголосовать за лучшую подгруппу	Оформление и защита творческого задания, задача которого – вовлечь «Туристов и гостей ресторана отеля» в процесс получения сервисных услуг. Дегустация.	Подведение итогов – подсчёт жетонов у каждой группы.

### **Проблемная деловая игра**

*Цель игры* Представьте, что Вы молодые специалисты в области ресторанного бизнеса. В аудитории участники делятся на несколько групп, желательно поровну, которые будут представлять разные фирмы, специализирующиеся на создании ресторанов. Вы получите письмо, в котором будут указаны задачи для открытия ресторана. Все должно быть четко и ясно прописано, чтобы не возникало вопросов и сомнений в Вашем предложении. Тот вариант, который будет наиболее интересен, не останется без внимания!

А вот и само письмо:

*«Уважаемые коллеги! Наша компания занимается ресторанным бизнесом. Каждые два года мы вкладываем деньги в новые проекты. Ведущие рестораны столицы — творение наших рук и Ваших фантазий и идей. Сейчас мы в поиске свежих направлений и идей, поэтому решили обратиться к молодым специалистам в области создания и оформления ресторанов. Мы выделим средства той фирме, которая предложит наиболее интересный и перспективный вариант нового ресторана».*

*Задача деловой игры*

- выбор ЦА (целевой аудитории);
- примерный уровень достатка ЦА;



- место расположения ресторана;
- способ привлечения ЦА;
- название ресторана;
- стиль оформления ресторана;
- «фирменное блюдо».

Персонал:

- 1 управляющий (5000 у.е.)
- 1 шеф-повар (4000 у.е.)
- 3. 2 су-шеф повара (1100 у.е.)
- 5 поваров (800 у.е.)
- 2 помощника (500 у.е.)
- 2 коренщика (300 у.е.)
- 2 администратора (1500 у.е.)
- 10 официантов (200 у.е. + чаевые)
- 2 охранника (700 у.е.)
- 4 уборщика (400 у.е.)

*Регламент игры* Формулировка условий игры — 5 мин. Раздача материала — 5 мин. Ознакомление участников с условиями игры — 10 мин. Приготовление — 20 мин. Выступление — 10 мин. Общее время — 50 мин.

*Раздаточный материал* письмо; задачи для групп; картина самого здания; чертеж этажа, на котором будет находиться ресторан.

Название игры и ее вид	Конфликтная деловая игра «Жалоба»
Цель	Развитие у участников умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций
Игровая ситуация	Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.
Участники	Учебная группа разбивается на три команды. Первая команда – руководство фирмы: генеральный

	<p>директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.  Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы.  Третья команда – эксперты (3-5 человек).  Время на распределение ролей – 5 минут.  Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.</p>	
Время и место проведения	учебная аудитория. Время игры - 2 академических часа	
Позиция занимаемая преподавателем	Тренер	
<b>Этапы проведения деловой игры</b>		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
<p>За одну-две недели участники получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Участники получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, им напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.</p>	<p>1. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.  Время на подготовку – 15 минут.  2. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы. Игровой сценарий.  «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на</p>	<p>Подведение тренером итогов игры</p>

	<p>выслушивание мнений может быть выделено 5 минут). Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор». Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15-20 минут).</p>	
--	--	--

**Критерии оценивания:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он активно принимал участие в деловой игре и продемонстрировал знания предмета;
- оценка «не зачтено», если обучающийся не принимал участия в деловой игре

Составитель \_\_\_\_\_ Т.Н. Прокопец  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

**Кейс-задача**

по дисциплине *Основы индустрии гостеприимства*  
 Кейс "Резервирование гостиничных номеров туристическими бюро".

Содержание кейса.

**1 вариант**

1. В адрес владельца гостиницы поступил заказ устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
2. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания

своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту?

3. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли он в этом случае от ответственности? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть нанесён турагенту таким невыполнением обязательств?

## **2 вариант**

1. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

2. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчёты не произведены в установленные сроки?

3. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесённые владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

## **Методика использования кейса в учебном процессе.**


Место выполнения задания: учебная аудитория.

Необходимые материалы для выполнения задания по количеству обучающихся – комплекты распечатанных отечественных и международных законодательных актов: Международная гостиничная конвенция; Международные гостиничные правила; Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Задания выполняются в двух подгруппах по вариантам. Каждая группа даёт два варианта ответа на каждый вопрос: первый – без использования подручных материалов, проявляя культуру и логику мышления, способность принимать управленческие решения; второй – с использованием необходимых материалов. После выполнения группы меняются заданиями для экспертной оценки их выполнения. Завершающий этап - обсуждение решений ситуационных задач. При оценке преподавателем правильности выполнения заданий следует учитывать способность студентов аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в индустрии гостеприимства.

## **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если 70% проблемных вопросов было решено;
- оценка «не зачтено» если студенты выполнили менее 50% заданий

Составитель \_\_\_\_\_



(подпись)

Т.Н. Прокопец

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра *антикризисного и корпоративного управления*

## **Темы презентаций**

по дисциплине *Основы индустрии гостеприимства*

1. Особенности истории развития гостиничных предприятий в России и в мире
2. Инновационные формы и технологии гостиничного сервиса
3. Отличительные особенности мировых и отечественных гостиничных цепей
4. Причины проблем обеспечения загрузки номерного фонда гостиничных предприятий
5. Инвентаризация видовой структуры и номерного фонда гостиничных предприятий Ростовской области
6. Особенности организации питания в туризме
7. Сервировка обеденного стола
8. Анализ системы организации питания клиентов в гостиницах г. Ростова-на-Дону
9. Телекоммуникационные услуги и услуги АТС в отеле
10. Услуги бизнес – центра и сервисного бюро
11. Оздоровительные и медицинские услуги в отеле
12. Организация досуга и отдыха в гостиничных предприятиях
13. Деятельность представителей туроператора в туристско–гостиничном комплексе
14. Оформление номеров к встрече особых клиентов
15. Обоснование необходимости обеспечения безопасности в гостиничном комплексе
16. Перечень и характеристика комплекса мер по обеспечению сохранности жизни, здоровья

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а

также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.

- оценка «хорошо», если раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса

- оценка «удовлетворительно», если обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты

- оценка «неудовлетворительно», если не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

Составитель \_\_\_\_\_ Т.Н. Прокопец

(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра *антикризисного и корпоративного управления*

## Темы курсовых работ

по дисциплине *Основы индустрии гостеприимства*

1. Развитие индустрии гостеприимства в России
2. История развития индустрии гостеприимства в г. Ростове-на-Дону
3. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства
4. Влияние внешних факторов на развитие организации индустрии гостеприимства
5. Психология обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства
6. Национальные системы классификации на примере определенной страны
7. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
8. Развитие международных франчайзинговых цепей
9. Особенности истории развития гостиничных предприятий в России и в мире
10. Инновационные формы и технологии гостиничного сервиса
11. Отличительные особенности мировых и отечественных гостиничных цепей
12. Причины проблем обеспечения загрузки номерного фонда гостиничных предприятий
13. Совершенствование управления обслуживанием гостей в отеле
14. Организация досуга и отдыха в гостиничных предприятиях
15. Инвентаризация видовой структуры и номерного фонда гостиничных предприятий
16. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии
17. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала на предприятии индустрии гостеприимства
18. Организация службы питания в гостиничном комплексе
19. Специфические особенности сферы услуг в курортном деле
20. Особенности предприятий индустрии развлечений в санаторно-курортной зоне
21. Организация рекреационных образований: санаторных комплексов, комплексов отдыха
22. Государственное регулирование в сфере гостеприимства в курортном деле
23. Особенности предприятий индустрии развлечений
24. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления производительностью труда на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса
25. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом ресторана на основе автоматизированных систем управления
26. Проблемы развития таймшера в России
27. Пути повышения конкурентоспособности предприятий в индустрии гостеприимства
28. Этика управления в индустрии гостеприимства
29. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления сервисом на основе автоматизированных систем управления
30. Совершенствование управления качеством продукции на основе стандартов в индустрии гостеприимства
31. Формирование мировых стандартов обслуживания в организациях сферы гостиничного хозяйства
32. Формирование системы управления качеством услуг в организациях туризма

33. Совершенствование структуры управления туризмом в РФ
34. Функции менеджмента и их особенности в туризме и гостеприимстве
35. Специфика сегментирования рынка в туризме и его влияние на повышения эффективности управления организации сферы туризма
36. Пути повышения экономической эффективности организаций туризма
37. Эффективность управленческих решений в туризме
38. Оценка влияния внешней среды на развитие организации сферы туризма

### **Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению**

Написание курсовой работы предполагает ряд этапов: выбор темы, подбор литературы, составление плана курсовой работы.

Курсовая работа должна содержать введение, основную часть, заключение, список литературы и приложения (по необходимости).

Во введении формулируются цель и задачи исследования, очерчивается круг вопросов, с помощью которых предполагается раскрыть содержание темы. Целью исследования обычно является необходимость нечто изучить, исследовать, объяснить, найти и т. п. Задачи исследования конкретизируют цель и могут быть сформулированы следующим образом: рассмотреть..., продемонстрировать..., показать связь..., доказать..., раскрыть..., определить и т. п.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении.

В решении частных задач можно действовать двумя основными методами: дедукции или индукции. В первом случае путь мышления ведет от общего к частному, т. е. от общих положений к частным суждениям. Во втором случае мышление двигается в направлении от частного к общему, т. е. от разрозненных, отдельных фактов к общим положениям. В реальной практике научного познания эти два метода взаимосвязаны. Применительно к курсовой работе последовательность решения задачи может выглядеть следующим образом:

постановка проблемы – изложение определенной точки зрения – аргументы, подтверждающие данную позицию – факты, иллюстрирующие эти аргументы, резюмирование рассуждений, выводы. Далее переход к решению другой задачи.

Рассматривая вопросы, являющиеся дискуссионными (спорными), желательно показать различные подходы в решении этих вопросов и определить свою позицию.

Основная часть должна быть разбита на параграфы (главы) в соответствии с поставленными задачами.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключение должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач. Согласно академической практике, введение и заключение пишутся после завершения основной части работы.

В тексте курсовой работы неизбежно придется ссылаться на используемые источники, приводить таблицы, факты и т.п. Оформление цитируемых источников имеет определенные правила. Так, автор работы на соответствующей странице обязан внизу сделать сноску с указанием названия источника, фамилии и инициалов его автора, места и года издания, а также страницы. Если речь идет о коллективной работе, следует указать фамилию и инициалы ответственного редактора. При этом каждая сноска нумеруется.

К работе следует приложить список использованных источников. Его также составляют с учетом определенных требований в соответствии с государственным стандартом.



## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ:

1. Курсовая работа должна включать в себя:
  - титульный лист;
  - содержание;
  - введение;
  - основную часть;
  - заключение;
  - список использованных источников.

В конце работы может быть приложение.
2. Все части курсовой работы должны быть логично связанными между собой, без резких переходов из одной в другую.
3. Введение к курсовой работе имеет ориентировочный объем 2-3 страницы и должно содержать обоснование актуальности темы, анализ состояния соответствующей проблемы, а также цели и задачи предстоящего исследования.
4. Титульный лист является первой страницей работы и оформляется по установленному в университете образцу. Он содержит следующую информацию:
  - наименование вышестоящей организации, вуза, факультета, кафедры;
  - тема курсовой работы;
  - код и наименование направления (специальности);
  - фамилия, имя, отчество обучающегося и наименование академической группы;
  - фамилия, имя, отчество, ученая степень, должность научного руководителя;
  - место и год выполнения курсовой работы (проекта).
5. Второй лист курсовой работы представляет собой ее содержание. Содержание курсовой работы (проекта) включает введение, наименование всех разделов (глав), пунктов, заключение, список источников и использованной литературы, наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются соответствующие части курсовой работы.
6. **Во введении** раскрывается актуальность темы, её научная и практическая значимость, степень разработанности, формулируются цели и задачи исследования, а также характеризуются источники и материалы, использованные в процессе выполнения курсовой работы (проекта).
7. Основной текст курсовой работы следует делить на разделы (главы), которые в свою очередь делятся на пункты и при необходимости на подпункты. Каждый подпункт должен содержать логически законченную информацию. Как правило, основная часть состоит из теоретической и практической части. Пункты работы должны быть равнозначными по объему. **В основной части** раскрывается содержание курсовой работы, поэтому она должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты выполненного исследования:
  - выбор направления исследования, включающий обоснование принятого направления исследования, метода решения задач и их сравнительную оценку, разработку общей методики исследования;
  - теоретические и (или) экспериментальные исследования, включающие определение характера и содержания теоретических исследований, метода исследований;
  - обобщения и оценку результатов исследования, включающие оценку полноты решения поставленной задачи и предложения по дальнейшим направлениям работ, оценку достоверности полученных результатов и их сравнение с аналогичными результатами отечественных и зарубежных работ.
7. **Заключение** должно содержать итоги работы: выводы, полученные в ходе исследования, разработку рекомендаций по конкретному использованию результатов

курсовой работы (проекта). Заключение должно быть кратким, обстоятельным (приблизительный объем 1-2 страницы), а также соответствовать поставленным во введении задачам.

8. В список использованных источников обязательно включаются работы, на которые сделаны сноски по тексту. Вся использованная литература перечисляется в алфавитном порядке в соответствии с требованиями ГОСТ.7.1- 2003 и должна быть оформлена в соответствии с общими требованиями.

Работа представляется в сброшюрованном виде.

## **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

1. Ориентировочный объем курсовой работы 30-35 страниц текста.

2. Курсовая работа набирается на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word. Рекомендуется следующий вариант форматирования текста: шрифт – Times New Roman, размер - 14, междустрочный интервал - полуторный, выравнивание текста на странице — по ширине. Работа печатается на одной стороне листа формата А4 со следующими полями: левое — 30 мм, верхнее, нижнее - 20мм, правое -15 мм.

3. Введение, каждый пункт работы, заключение, а также библиографический список начинаются с отдельной страницы и снабжаются соответствующими заголовками или подзаголовками.

4. На последней странице курсовой работы, непосредственно под списком использованной литературы, указывается дата окончания работы и ставится личная подпись студента.

5. Курсовая работа оформляется в папке-скоросшивателе с прозрачной верхней обложкой.

6. Содержание работы должно соответствовать ее теме и плану.

7. Не следует необоснованно увеличивать их объем, останавливаясь на второстепенных, прямо не относящихся к теме исследования, аспектах. При формулировании собственных суждений следует избегать таких выражений, как «по моему мнению», «я думаю» и т.п., т.е. писать от первого лица.

8. При использовании в тексте цитат, норм правовых актов, заимствованных таблиц и схем следует руководствоваться правилами оформления сносок и ссылок на соответствующие источники. Ссылки на источники даются по тексту или в квадратных скобках, с указанием источника и страницы, например: [4,5], или же допускаются подстрочные ссылки по тексту работы.

Сноски имеют постраничную нумерацию, то есть первая сноска на каждой странице нумеруется цифрой 1. Печатание сносок с использованием сквозной нумерации в конце работы не допускается. Сноски печатаются на тех страницах, к которым относятся, и отделяются от основного текста чертой. В текстовом редакторе «Microsoft Word» сноска оформляется следующим образом: стиль шрифта «Times New Roman», размер: «10», междустрочный интервал: 1. Отступ абзаца по первой строке – 1 см, выравнивание – «по ширине».

Заимствование текста без ссылки на источник цитирования, т.е. плагиат, не допускается и является основанием для направления работы на доработку.

9. Если автор считает целесообразным в ходе раскрытия темы использовать табличную или схематическую форму изложения материала, то должен руководствоваться правилами оформления таблиц и схем. Таблицы и рисунки должны иметь наименование, нумерация сквозная.

10. Следует обратить внимание, что при использовании в работе статистического материала необходимо давать текстовое объяснение.

11. В конце работы автор может привести перечень условных обозначений, символов и специальных терминов только в том случае, если их общее число более 20 и каждое из них повторяется в тексте не менее трех раз.

12. Заголовки глав, параграфов, пунктов печатаются шрифтом с выделением «жирный», с выравниванием «по ширине» и с отступом абзаца указанного размера по первой строке. Точка в конце заголовка не ставится. В тексте работы запрещается использовать выделение «жирный» (кроме указанных заголовков), а также шрифт другого стиля.

13. В работе используется сквозная нумерация страниц. Титульный лист считается первым, но не нумеруется. Нумерация страниц начинается с третьего листа работы – введения. Нумерация страниц - снизу, по центру.

15. Работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно, с обязательным соблюдением рекомендуемых правил и требований. Не допускаются произвольные сокращения слов, исправления и зачеркивания. Грамматические и стилистические ошибки снижают уровень оценки работы. Нарушение правил оформления работы является основанием для направления работы на доработку.

### Критерии оценки:

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Факультет Менеджмента и предпринимательства

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

ФИО студента: \_\_\_\_\_

курс \_\_\_\_\_, группа \_\_\_\_\_

Тема курсовой работы: \_\_\_\_\_

№ п/п	Критерии	Показатели	Баллы	
			Максим.	Фактич.
1.	Корректность определения элементов научного аппарата исследования	Указаны адекватные теме объект и предмет курсовой работы, указывающий на аспект или часть объекта. Цель курсового исследования фиксирует ожидаемые результаты работы, адекватна теме и предмету. Последовательность поставленных задач позволяет достичь цели рациональным способом; структура работы (оглавление) полностью адекватна поставленным задачам.	5	
2.	Полнота отражения разработанности исследуемой проблемы в теории и практике обучения, воспитания, развития детей	На основе использования оптимального количества библиографических источников проанализированы современные подходы различных авторов к рассматриваемой проблеме, выполнена их группировка и обобщение. Приведены фамилии наиболее известных авторов, работающих в данной области, и кратко указаны полученные ими основные результаты, а также вопросы, уровень рассмотрения которых является недостаточным с точки зрения теории и практики обучения, воспитания и	15	

		развития детей.		
3.	Адекватность, полнота и глубина разработки поставленных вопросов	Грамотно представлено методическое или технологическое решение поднимаемой проблемы. Содержание соответствует заявленной теме и цели курсовой работы. Выполнен глубокий анализ всех понятий и категорий, необходимых для раскрытия темы работы. Продемонстрировано применение необходимых научных методик и передового опыта.	30	
4.	Качество выводов на основе изложенного в работе материала	Наличие выводов в конце каждого параграфа и/или главы. Связь выводов с общей логикой работы и поставленными задачами. Формулировка в заключении курсовой работы основных результатов исследования с их кратким анализом, обобщениями, выводами и практическими рекомендациями автора по их использованию.	10	
5.	Полнота и логичность структуры текста курсовой работы	Содержание глав и параграфов имеет внутреннюю логическую связь. Его раскрытие ведется полно, последовательно и аргументировано с использованием необходимой научной лексики и терминологии. Текст курсовой работы содержит ссылки на использованные библиографические источники, необходимый иллюстративный материал	10	
6.	Степень творческой активности, самостоятельности и оригинальности идей автора при выполнении курсовой работы	Самостоятельность в работе с материалами по их обработке, анализу и структурированию, наличие творческого потенциала у автора работы. Проявление собственного, авторского мнения студента в ходе поиска и реализации решений поднимаемой проблемы. Оригинальность суждений автора курсовой работы. Отсутствие плагиата.	10	
7.	Актуальность темы исследования и её обоснованность	Аргументировано обоснованы важность и своевременность рассмотрения темы курсовой работы в свете последних научных достижений и разработок.	10	
8.	Соответствие оформления текста курсовой работы необходимым требованиям	Соблюдение правил грамматики и орфографии, стилистики научного текста. Основаниями для снижения оценки являются ошибки в тексте, несоблюдение научного стиля изложения, ошибки в употреблении терминологии, неправильное оформление ссылок, цитат, библиографического списка, таблиц, иллюстративного материала.	10	
<b>Общее количество баллов:</b>			100	

	Премиальные баллы		
10.	Публикация научных докладов, тезисов	5	
11.	Участие в конференциях	5	

**Критерии оценки:**

ниже 60 баллов – неудовлетворительно;

60-74 – удовлетворительно;

75-89 – хорошо;

90-100 – отлично.

**Итоговая отметка:**

**Примечания.**

Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

Научный руководитель: \_\_\_\_\_

Составитель \_\_\_\_\_ Т.Н. Прокопец  
(подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

#### **4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.


**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Приложение 2  
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры антикризисного и  
корпоративного управления  
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.  
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.05 Основы индустрии гостеприимства

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

  
(подпись)

Прокопец Т.Н., к.э.н., доцент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое  
звание

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «*Основы индустрии гостеприимства*» адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «*Сервис*» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных модулей, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения; навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства; навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения современных технологий обслуживания в индустрии гостеприимства.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом



необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

*Методические рекомендации по подготовке презентации по курсу  
«Основы индустрии гостеприимства»*

Обучающийся использует для подготовки эссе все доступные информационные источники, в том числе данные, размещенные в сети Интернет, делая в тексте соответствующие ссылки. Если по предложенной проблеме существуют различные точки зрения, они должны быть приведены, будучи соответствующим образом аргументированы.

Объем презентации 10-15 слайдов компьютерного текста (шрифт 12, через 1,5 интервала). Завершается презентация кратким обзором литературы по заданной теме. В этом списке источников приводятся наиболее интересные книги, статьи по данной теме с указанием всех выходных данных, и дается краткая (одно-два предложения) описание каждого из перечисленных источников. Если это необходимо, могут быть представлены приложения, которые уже не являются текстом эссе, но могут представлять определенный интерес для читателя (первичная статистика, исходные данные для анализа, графики, таблицы и т.д.).

В презентации должен быть представлен агрегированный материал, приветствуется творческий и креативный подход к представлению материала (картинки, схемы, графики, медиафайлы и прочее)