

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:26:04

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

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

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Основы индустрии гостеприимства**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2021 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	64	64	64	64
Сам. работа	44	44	44	44
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Прокопец Татьяна Николаевна

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного представления об индустрии гостеприимства в целом, а также освоение основных принципов и методов организации инфраструктуры сервисных предприятий.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

основные понятия и термины, принятые в индустрии гостеприимства, структуру индустрии, взаимосвязь предприятий гостеприимства с практической деятельностью туристского предприятия; функции предприятий индустрии гостеприимства, направления деятельности; системы гостиничных, ресторанных служб, их структуру, функции; принципы организации производственного процесса предприятий гостеприимства; основы государственного регулирования в сфере гостеприимства, основы стандартизации в сфере гостеприимства (нормативы и показатели); клиентурный порядок отношений в процессе удовлетворения потребностей гостя; сущность, структуру, формы, аспекты культуры сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства; сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами (соотнесено с индикатором ПК-8.1)

Уметь:

пользоваться понятийным аппаратом индустрии гостеприимства; формировать пакет функций предприятия индустрии гостеприимства; анализировать потребности различных групп гостей; определять структуру и содержание продукта гостеприимства; обеспечить комплексное обслуживание потребителей гостиничных, ресторанных, рекреационных услуг в соответствии с запросами; использовать различные формы и стили обслуживания гостей; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя (соотнесено с индикатором ПК-8.2)

Владеть:

основными подходами к описанию сегментов индустрии гостеприимства; приемами межличностного общения в контактной зоне предприятий; технологией организации эффективной речевой коммуникации в сфере гостеприимства; методами сбора, обработки и анализа информации о направлениях деятельности предприятий индустрии гостеприимства, характере потребностей гостей; навыками анализа теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия индустрии гостеприимства и клиентов; навыками организации мер по усилению доверия гостей к предприятию гостеприимства и его услугам; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне» (соотнесено с индикатором ПК-8.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Модуль 1 «Теоретико- методологические аспекты развития индустрии»

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
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 /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
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 /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8

1.3	Тема 1.2 Становление индустрии гостеприимства История развития мировой индустрии гостеприимства. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства. Модели гостеприимства: европейская, азиатская, американская и восточноевропейская. Инновации в индустрии гостеприимства / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
1.4	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 / Пр /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
1.5	Тема 1.3 Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства Законы и нормативные акты. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства. Качество услуги гостеприимства / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
1.6	Тема "Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства" Законы и нормативные акты. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства. Качество услуги гостеприимства / Пр /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
Раздел 2. Модуль 2 "Особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства"					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема "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. / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.2	Тема "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 /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
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 / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.4	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 /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
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 / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.6	Тема "Организационно-управленческая структура мирового	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3,

	гостиничного комплекса" Модели организации гостиничного бизнеса. Система франчайзинга. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом. Перспективы развития гостиничного дела в России / Пр /				Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.7	Тема "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 / Лек /	1	4	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.8	Тема "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 / Пр /	1	4	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.9	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 / Лек /	1	4	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.10	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 /	1	4	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.11	Тема "Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства" Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства / Лек /	1	4	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.12	Тема "Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства" Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства / Пр /	1	4	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.13	Тема "Транспортные услуги в индустрии гостеприимства" Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.14	Тема "Транспортные услуги в индустрии гостеприимства" Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства / Пр /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.15	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	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8

	деятельности транспортных предприятий / Лек /				
2.16	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 / Пр /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.17	Тема Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане Жанры сценического искусства в ресторане. Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.18	Тема "Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане" Жанры сценического искусства в ресторане. Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ / Пр /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.19	Тема 2.10 Служебный этикет Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса / Лек /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.20	Тема 2.10 Служебный этикет Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса / Пр /	1	2	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.21	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 /	1	10	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.22	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 /	1	6	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.23	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 /	1	6	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.24	Тема "Обеспечение качества обслуживания" Структура качества гостиничного комплекса: базовое, требуемое	1	6	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2,

	и желаемое качество; критические, приносящие удовлетворение и нейтральные показатели качества обслуживания. Комфорт – ключевое понятие качества обслуживания: психологический комфорт, экономический комфорт, информационный и эстетический комфорт в гостиничных комплексах; особенности восприятия комфорта туристами разных национальностей; классификация групп туристов в гостиницах; шкала потребностей туристов. / Ср /				Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.25	Тема "Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе" Служба безопасности в отеле: потребности гостей в безопасности; организационные формы штата службы безопасности (штатные и наёмные сотрудники). Нормы и требования к профессиональной подготовке сотрудников службы безопасности. Функции службы безопасности. Обеспечение сохранности личного имущества гостей: организация камеры хранения; виды сейфов в отеле, плюсы и минусы сейфов в номере и на ресепшн; особенности хранения ценностей в депозитных ячейках. / Ср /	1	6	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.26	Тема "Обслуживание потребителей в ресторанах" Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд. Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подами десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом. Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания / Ср /	1	10	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
2.27	Экзамен / Экзамен /	1	36	ПК-8	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
--	---------	----------	-------------------	----------

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Уокер Д. Р.	Введение в гостеприимство: учеб. пособие для вузов	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008	30
Л1.2	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «социально-культурный сервис и туризм», 10102 «туризм»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/81747.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Уокер Д.	Управление гостеприимством: вводный курс: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Уокер Д., Егоров В. Н., Речицкая Л. В., Клебче Г. А.	Введение в гостеприимство: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана, 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684716 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Барышев А. Ф.	Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие	М.: Финансы и статистика, 2007	30
Л2.2	Скобкин С. С.	Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие	М.: Магистр, 2009	50
Л2.3	Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие	Москва: Альтаир МГАВТ, 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/81605.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5		Туризм и гостеприимство: теоретические, методологические и практические аспекты: сборник статей Всероссийской межвузовской научно-практической студенческой конференции Института туризма и гостеприимства (г. Москва) филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» (10 декабря 2018 г., г. Москва): сборник научных трудов	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562650 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Талатынова М. А.	Разработка корпоративных программ лояльности клиентов в индустрии гостеприимства и оценка их эффективности (на примере гостиницы Ритц-Карлтон Москва 5*): выпускная квалификационная работа: студенческая научная работа	Москва: б.и., 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563469 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7		Тенденции и проблемы развития туризма и гостеприимства в XXI веке: сборник статей по итогам Межвузовской (с международным участием) научно-практической конференции (25 апреля 2019 г.): материалы конференций	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571172 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.8	Карабущенко П. Л., Шебзухова Т. А., Вардумян А. А.	Искусство гостеприимства. Русские традиции: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/518977 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"
ИСС "Гарант"<http://www.internet.garant.ru/>
Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>
Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>
База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>
Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС
LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
<p>З: основные понятия и термины, принятые в индустрии гостеприимства, структуру индустрии, взаимосвязь предприятий гостеприимства с практической деятельностью туристского предприятия; функции предприятий индустрии гостеприимства, направления деятельности; системы гостиничных, ресторанных служб, их структуру, функции; принципы организации производственного процесса предприятий гостеприимства; основы государственного регулирования в сфере гостеприимства, основы стандартизации в сфере гостеприимства (нормативы и показатели); клиентурный порядок отношений в процессе удовлетворения потребностей гостя; сущность, структуру, формы, аспекты культуры сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства; сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>СЗ – кейсы, ситуационные задания, П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая (ролевая) игра ВЭ – вопросы к экзамену</i></p>

<p>У: пользоваться понятийным аппаратом индустрии гостеприимства; формировать пакет функций предприятия индустрии гостеприимства; анализировать потребности различных групп гостей; определять структуру и содержание продукта гостеприимства; обеспечить комплексное обслуживание потребителей гостиничных, ресторанных, рекреационных услуг в соответствии с запросами; использовать различные формы и стили обслуживания гостей; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>СЗ – кейсы, ситуационные задания, П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая (ролевая) игра ВЭ – вопросы к экзамену</i></p>
<p>В: основными подходами к описанию сегментов индустрии гостеприимства; приемами межличностного общения в контактной зоне предприятий; технологией организации эффективной речевой коммуникации в сфере гостеприимства; методами сбора, обработки и анализа информации о направлениях деятельности предприятий индустрии гостеприимства, характере потребностей гостей; навыками анализа теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия индустрии гостеприимства и клиентов; навыками организации мер по усилению доверия гостей к предприятию гостеприимства и его услугам; навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий; навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений; навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p><i>СЗ – кейсы, ситуационные задания, П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая (ролевая) игра ВЭ – вопросы к экзамену</i></p>

1.2 Шкалы оценивания:

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

Экзамен:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 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

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

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если 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;

- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - 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;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - 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;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - 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.

Деловая (ролевая) игра

Название игры и ее вид	Ролевая игра «Профессиональная этика сотрудников стойки ресепшн»	
Участники и возможные роли	Сотрудник стойки ресепшн 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 ресепшн туристов, заявлений о возможности временного проживания дополнительных гостей в номере, о возврате гостю неизрасходованных сумм.	
Позиция преподавателя	Координатор	
Этапы проведения ролевой игры		
<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 ситуации, 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	<p>Ноутбук, проектор, экран</p> <p>Скатерть, посуда одноразового использования (тарелки, стаканы, столовые приборы), чайник</p> <p>Карточки с домашним заданием:</p> <p>- 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»</p> <p>- Подготовить творческое задание с возможностью дегустации национального блюда, напитка и анимацией его презентации.</p>	
Позиция, занимаемая преподавателем	Координатор	
Этапы проведения деловой игры		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
<p>1. Каждая группа готовит домашнее задание.</p> <p>2. Для защиты задания каждая группа оформляет</p>	<p>Оформление и защита творческого задания, задача которого – вовлечь «Туристов и гостей ресторана отеля» в</p>	<p>Подведение итогов – подсчёт жетонов у каждой группы.</p>

себе «рабочее место», чтобы подчеркнуть национальный колорит согласно выбранной теме. 3. Каждый участник игры получает жетон, которым может проголосовать за лучшую подгруппу	процесс получения сервисных услуг. Дегустация.	
--	--	--

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	<p>Учебная группа разбивается на три команды.</p> <p>Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.</p> <p>Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы.</p> <p>Третья команда – эксперты (3-5 человек).</p> <p>Время на распределение ролей – 5 минут.</p> <p>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	
Этапы проведения деловой игры		
<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.</p> <p>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».</p> <p>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.</p> <p>Время на подготовку – 15 минут.</p> <p>2. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы. Игровой сценарий.</p> <p>«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 оценки:

23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

14-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

8-13 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-7 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Кейсовые задания

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:

23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Темы рефератов и презентаций

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

Критерии оценки:

20-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

13-19 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 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. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, 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 стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

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 доклад и презентацию 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. 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.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.