

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

Основы туризма и гостеприимства
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 44

Виды контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 1

в том числе:

аудиторные занятия 42

самостоятельная работа 0

контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 0

часов на контроль 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	14			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	28	28	28	28
Практические	14	14	14	14
В том числе в форме практ.подготовки	14	14	14	14
Итого ауд.	42	42	42	42
Контактная работа	42	42	42	42
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	44	44	44	44

Программу составил(и):
Препод. Разномазова М.А.

Рецензент(ы):
к.ф.н., доц. Дышекова О.В.

Рабочая программа дисциплины
Основы туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

утвержденного учёным советом вуза от 02.03.2023 протокол № 23.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 18.02.2023 г. № 7

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Учебная дисциплина «Основы туризма и гостеприимства» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ОПЦ
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Безопасность жизнедеятельности
2.2.2	География туризма
2.2.3	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
2.2.4	Координация работы по реализации заказов
2.2.5	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
2.2.6	Основы финансовой грамотности
2.2.7	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
2.2.8	Производственная практика
2.2.9	Рекреационное ресурсоведение
2.2.10	Технология и организация турагентской деятельности
2.2.11	Технология и организация туроператорской деятельности
2.2.12	Учебная практика
2.2.13	Менеджмент в туризме и гостеприимстве
2.2.14	Организация сопровождения туристов и экскурсантов
2.2.15	Основы бережливого производства
2.2.16	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
2.2.17	Производственная практика
2.2.18	Психология делового общения и конфликтология
2.2.19	Учебная практика
2.2.20	Защита дипломного проекта (работы)
2.2.21	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
2.2.22	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
2.2.23	Проведение демонстрационного экзамена
2.2.24	Производственная практика
2.2.25	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.26	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
2.2.27	Учебная практика
2.2.28	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
2.2.29	Координация качества выполнения турагентских услуг
2.2.30	Предоставление турагентских услуг
2.2.31	Предоставление туроператорских услуг

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 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.

3.2 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. ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Введение в дисциплину						
1.1	Общая характеристика индустрии туризма и гостеприимства /Тема/	1					
1.2	Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии туризма и гостеприимства как сферы деятельности. Продукт в индустрии туризма и гостеприимства /Лек/	1	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
1.3	Историческое развитие индустрии гостеприимства /Тема/	1					

1.4	Историческое развитие индустрии гостеприимства. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Возникновение первых гостиниц на Руси. /Лек/	1	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
1.5	Этика индустрии туризма и гостеприимства /Тема/	1					
1.6	Роль специалистов в индустрии туризма и гостеприимства. Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства. /Лек/	1	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
Раздел 2. Индустрия размещения							
2.1	Особенности индустрии размещения /Тема/	1					
2.2	Структура гостиничного предприятия. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
2.3	Основные и дополнительные услуги предприятий размещения. /Пр/	1	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
2.4	Службы гостиницы /Тема/	1					
2.5	Подразделения и службы гостиничного предприятия. Функции работников гостиницы /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
Раздел 3. Индустрия общественного питания							
3.1	Особенности индустрии питания /Тема/	1					
3.2	Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
3.3	Методы ресторанного обслуживания /Тема/	1					
3.4	Методы обслуживания. Виды завтраков. Правила организации шведского стола. /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
Раздел 4. Индустрия развлечений							
4.1	Особенности индустрии развлечений /Тема/	1					
4.2	Индустрия отдыха как сегмент индустрии гостеприимства. Основные направления индустрии развлечений. Туристская и гостиничная анимация. /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
4.3	Виды анимационных программ в зависимости от классификации туристов. /Пр/	1	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
Раздел 5. Индустрия транспорта							
5.1	Особенности индустрии транспорта /Тема/	1					

5.2	Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства. /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
5.3	Сервис индустрии транспорта /Тема/	1					
5.4	Обслуживание на борту самолета. Сервис в поездах. Комплексное обслуживание в круизах. /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
5.5	Виды сервиса на транспорте. /Пр/	1	4	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
Раздел 6. Индустрия MICE							
6.1	Особенности индустрии MICE /Тема/	1					
6.2	Понятие MICE индустрии. Деловые мероприятия в индустрии гостеприимства /Лек/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
6.3	Перечень необходимых лекарств и средств для оказания первой медицинской помощи. /Пр/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		
6.4	/ЗачётСОц/	1	2	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09.	Л1.2 Л1.1Л2.4 Л2.3 Л2.5 Л2.2 Л2.1		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Роль и значение гостиничной индустрии.
2. История развития гостиничной индустрии.
3. Общая характеристика индустрии гостеприимства.
4. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
6. Средства размещения и их классификация.
7. Классификация средств размещения по назначению.
8. Гостиницы. Их классификация.
9. Пиктограммы гостиничного сервиса.
10. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.
11. Характеристика основных фаз гостевого цикла.
12. Службы гостиниц, их классификация
13. Характеристика контактных служб гостиницы
14. Характеристика неконтактных служб гостиницы
15. Характеристика обязанностей работников служб гостиницы
16. Характеристика основных предприятий питания в гостиничном сервисе
17. Организация питания в гостинице
18. Виды завтраков, их характеристика
19. Методы обслуживания клиентов
20. Организация обслуживания в номере.
21. Виды сервиса, их особенности
22. Банкеты: понятие, виды и характеристика
23. Организация подготовки и проведения банкетов
24. Особенности управления независимыми гостиницами
25. Современные формы гостиничного бизнеса
26. Гостиничные цепи, факторы, оказывающие влияние на объединение гостиниц
27. Гостиничные цепи мира на российском рынке
28. Франчайзинг. Франчайзинговый договор в индустрии гостеприимства
29. Экзотические отели мира
30. Виды малых гостиниц, виды дешевых модульных отелей
31. Классификация гостиничных номеров

32. Классификация гостиниц по уровню комфорта
33. Тенденции развития гостиничной индустрии в Ставропольском крае.
34. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб.

Примерная тематика практических заданий

1. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки. Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле - Залесском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак - подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично. Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол.

2. Современный санаторно-курортный комплекс (СКК): 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м²), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)). Представьте схематически организационную структуру СКК, покажите функциональные взаимосвязи между его службами.

3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);
- средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

4. Гостиница «Марс» экономического класса обладает площадью 8000 м², номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м². Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет \$20000. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

5. Клиенты гостиницы «Аверс» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

6. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг. За заполненную анкету гость получает символическую скидку в 5%. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

7. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
- задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание.

Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

8. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:

- низкий (20 сентября-10 июня);
- средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
- высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
- максимальный (5-20 августа).

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$250, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

9. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

10. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

11. Определение звездности гостиницы и номеров в ней.

12. Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (по выбору).

13. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы.

14. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.
15. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.

5.2. Темы письменных работ

1. История развития индустрии гостеприимства страны (по выбору известная туристская компания).
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Сравнительный анализ систем классификации гостиницы по качеству и количеству предоставляемых услуг (страны по выбору).
4. Особенности функционирования гостиничных предприятий различных видов (по выбору).
5. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий: российский и мировой опыт.
6. Анализ административно-правовых документов в области гостиничного бизнеса в России.
7. Стандартизация в гостиничном бизнесе.
8. Гостиничные цепи: история и современность.
9. Рейтинги гостиничных цепочек мира.
10. Мировые гостиничные цепи в России.
11. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
12. Обслуживающий персонал гостиницы: основные требования.
13. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
14. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов гостиничных предприятий.
15. Автоматизация бизнес-процессов внутри гостиницы (автоматизированные системы управления по выбору).
16. Интернет-технологии в работе гостиничного предприятия.
17. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
18. Сравнительная характеристика основных систем управления гостиничным комплексом.
19. Современный рынок гостиничных услуг г. Ростова-на-Дону (Москва, Санкт-Петербург, другие туристические центры).

5.3. Фонд оценочных средств

Задание №1

1. Роль и значение гостиничной индустрии
2. Принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб
3. Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки. Гостиница «Западная» (3 *) построена в июле 2002 г. в Переяславле - Залеском – древнерусском городе Золотого кольца России. Гостиница расположена в центре города в парковой зоне на берегу реки Трубеж. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – живописная река на фоне городских валов, над которыми возвышается купол Спасо-Преображенского Собора. В гостинице 11 просторных номеров (одноместные и двухместные). Все номера оборудованы телевизорами, кондиционерами, телефонами, фенами, ортопедическими матрацами, красивой мебелью. Бесплатная охраняемая автостоянка и завтрак - подарок гостиницы. К услугам гостей имеются Интернет, факс, копировальные услуги, услуги экскурсовода. Работает бар. Круглосуточная охрана. Тепло и горячую воду обеспечивает собственная котельная. Гостиница работает круглогодично. Наши клиенты – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность. У нас можно не только отдохнуть, но и провести конференцию, семинар, круглый стол

Задание №2

1. История развития гостиничной индустрии.
2. Тенденции развития гостиничной индустрии в Ставропольском крае.
3. Современный санаторно-курортный комплекс (СКК): 350 номеров, 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 м²), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)). Представьте схематически организационную структуру СКК, покажите функциональные взаимосвязи между его службами

Задание №3

1. Общая характеристика индустрии гостеприимства
2. Организация обслуживания в номере
3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:
 - низкий (20 сентября-10 июня);
 - средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
 - высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
 - максимальный (5-20 августа).

В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона?

Задание №4

1. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
2. Организация питания в гостинице
3. Гостиница «Марс» экономического класса обладает площадью 8000 м², номерной фонд – 110 единиц, средняя площадь каждой – 18 м². Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет \$20000. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Задание №5

1. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
2. Особенности управления независимыми гостиницами
3. Клиенты гостиницы «Аверс» (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со

стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения

Задание №6

1. Средства размещения и их классификация
2. Франчайзинг. Франчайзинговый договор в индустрии гостеприимства
3. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг. За заполненную анкету гость получает символическую скидку в 5%. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задание № 7

1. Классификация средств размещения по назначению
2. Классификация гостиничных номеров
3. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:
 - бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование;
 - задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;
 - шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание. Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задание № 8

1. Гостиницы. Их классификация
2. Банкеты: понятие, виды и характеристика
3. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов:
 - низкий (20 сентября-10 июня);
 - средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября);
 - высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа);
 - максимальный (5-20 августа).

Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет \$250, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону – 12%, услуги питания – 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задание № 9

1. Пиктограммы гостиничного сервиса
2. Характеристика основных предприятий питания в гостиничном сервисе
3. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством

Задание № 10

1. Технология обслуживания в сфере гостеприимства
2. Современные формы гостиничного бизнеса
3. В гостинице «Радуга» к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств

Задание № 11

1. Характеристика основных фаз гостевого цикла.
2. Экзотические отели мира.
3. Определение звездности гостиницы и номеров в ней.

Задание № 12

1. Службы гостиниц, их классификация
2. Гостиничные цепи, факторы, оказывающие влияние на объединение гостиниц
3. Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (по выбору).

Задание № 13

1. Характеристика контактных служб гостиницы
2. Методы обслуживания клиентов
3. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы

Задание № 14

1. Характеристика неконтактных служб гостиницы
2. Виды сервиса, их особенности
3. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов

Задание №15

1. Характеристика обязанностей работников служб гостиницы
2. Гостиничные цепи мира на российском рынке
3. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с

подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.
5.4. Перечень видов оценочных средств
тестирование устный опрос письменный опрос дифференцированный зачет

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Дурович А. П.	Организация туризма: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020
Л1.2	Баранов А. С., Богданов Е. И., Верещагина Н. О., Филиппова И. Г., Богданов Е. И.	Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма: учебник	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Абдель В. Э.	Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие	Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2018
Л2.2		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
Л2.3	Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие	Москва: Альтаир МГАВТ, 2014
Л2.4	Уокер Д., Егоров В. Н., Речицкая Л. В., Клебче Г. А.	Введение в гостеприимство: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015
Л2.5	Автандилова Е. М., Кравцов С. М.	Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке): учебное пособие	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	