

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 18.01.2022 16:02:07
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

« 18 » 01



Мировое гостиничное хозяйство

Методические указания для подготовки к практическим занятиям для
студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

УДК 37

Составитель В. В. Волобуев

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент А.А. Колупаев

Мировое гостиничное хозяйство: методические указания для подготовки к практическим занятиям для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. В.В. Волобуев. – Курск, 2022. – 21 с. – Библиогр.: с. 21.

Содержат сведения о мировом гостиничном хозяйстве.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по направлению подготовки гостиничное дело (УМО АМ).

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.

Усл.печ. л. 1,2. Уч.изд.л. 1,1. Тираж 100 экз. Заказ  Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

Содержание

1. Становление и развитие современных форм и методов ведения международного гостиничного хозяйства.
2. Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.
3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.
4. Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.
5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.
6. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Практическое занятие №1
Становление и развитие современных форм и методов ведения
международного гостиничного хозяйства.

Вопросы для обсуждения

1. Определите влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения международного гостиничного хозяйства на современном этапе?
2. Расскажите о географической структуре мирового гостиничного хозяйства?
3. Назовите особенности гостиничного хозяйства стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции?

Примерные тестовые задания по теме

1. Самые крупные отели мира находятся...
2. а) Лондоне
б) Нью-Йорке
в) Лас-Вегас
3. Какое количество категорий имеют отели...
а) 2
б) 4
в) 5
4. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется ...
а) Французской
б) Малазийской
в) Индийской
5. Первоначальная уборка в номере начинается с:
б а) гостиной
б) санузла
в) прихожей
г) столовой
д) спальни
7. Самый высокий отель мира находится в...

- а) Токио
- б) Сингапуре
- в) Гонконге

8. Первой гостиницей, открытой в США, был "CityHotel" в...

- а) Бостоне
- б) Нью-Йорке
- в) Филадельфии

9. В каком отеле самое большое количество номеров...

- а) Измайлово
- б) First World Hotel
- в) Luxor Hotel

10. Наибольшее число работников занято в гостиничном хозяйстве...

- а) США
- б) Европейских стран
- в) Развивающихся стран

11. Расположите страны в последовательности их структурно географического распределения туристов:

- а) Иран
- б) Российская Федерация в) США

12. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

- а) 460 тысяч
- б) 300 тысяч
- в) 270 тысяч
- г) 790 тысяч

13. Расположите крупнейшие в мире гостиничные корпорации в хронологическом порядке:

- а) AccorHotelCorporation
- б) HolidayInns (HolidayCorporation)
- в) HiltonHotelCorporation
- г) MGMGrand

14. Соотнесите город и расположенную в нём гостиницу:

- 1) Москва
- 2) Лас-Вегас
- 3) Таиланд

- 4) Малайзия
 - а) FirstWorldHotel
 - б) MGM Grand&Signature
 - в) Измайлово
 - д) AmbassadorCity

Кейс-задача:

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы

«Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ? Что должен делать в данной ситуации проживающий? Какие действия руководства гостиницы в подобных случаях?

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех

направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный

Практическое занятие №2

Современные подходы к эффективной классификации зарубежных гостиниц.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите рейтинговые и балльные системы классификации.
2. Назовите основные требования и критерии систем оценки и классификации средств размещения за рубежом.

Примерные тестовые задания по теме

1. Качественным параметром разрядности стандарта гостиниц является...

- а) система
- б) таблица
- в) категория

2. Стандарт-это...

- а) правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, доступный широкому кругу потребителей
- б) правила, общие принципы и характеристики
- в) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов

3. Одна из самых уникальных гостиниц мира – TreetopsHotel – находится в...

- а) США
- б) Австрия
- в) Кении

4. В гостиничном хозяйстве во всем мире занято...

- а) 73 млн. человек
- б) 68 млн. человек
- в) 50 млн. человек

5. В Португалии гостиницы разделяются на несколько категорий...
- а) 3
 - б) 4
 - в) 8
6. За гостиничную службу питания несет ответственность...
- а) директор
 - б) шеф повар
 - в) владелец
7. Одна из самых необычных гостиниц, так как представляет собой передвижной вагон с одной или двумя кроватями, туалетом, маленькой кухней и кабинкой для переодевания- это...
- а) ротель
 - б) ботель
 - в) мотель
8. Наличие зала для завтраков не обязательно в гостиницах...
- а) 4 звезды
 - б) 1-2 звезды
 - в) 3 звезды
9. Укажите категории гостиниц в хронологическом порядке:
- а) категория С
 - б) категория D
 - в) категория А
 - г) категория В
 - д) категория DL
10. Сколько процентов от числа номеров составляют апартаменты?
- а) 1%
 - б) 2%
 - в) не менее 3%

Кейс-задача

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями? Кто виноват в данной ситуации? Какими

будут ваши действия в подобной ситуации?

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный

Практическое занятие №3

Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

Вопросы для обсуждения

1. Определите роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии?

2. Определите уровни сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного

дела?

3. Расскажите о структуре, руководящих и административных органов международных организаций.

Примерные тестовые задания по теме

1. Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется:
 - а) обязательной сертификацией
 - б) классификацией
 - в) сертификацией

2. Номера гостиниц классифицируются по:
 - а) числу мест, площади, освещенности
 - б) числу мест и комнат, площади, мебелировке
 - в) числу мест и комнат, освещенности, наличию лоджии (балкона)
 - г) числу мест, виду отопления, освещения

3. Основная гостиничная цепь мира составляет...
 - а) Северная Америка
 - б) Европа
 - в) Африка

4. Как характеризуется состояние материальной базы гостиницы и эффективность работы персонала...
 - а) оснащенность;
 - б) уровень комфорта
 - в) функциональность

5. В возрастающей последовательности расположите сетевые структуры высшего класса в Северной Америке и за ее пределами...
 - а) Canadian Pacific
 - б) Marriott, Hyatt
 - в) Sheraton
 - г) Four Seasons

6. Соотнесите профессионалов своего дела с их достижениями:
 1. Уолтер Эндерсон
 2. Лидвал
 3. Уиллард Марриотт а) Киоск в HotShope б) Астория
 - в) Сеть гамбургерных закусок, WhiteCastle

8. В Великобритании оценку гостиницы удостоверяют...

- а) Ключи
- б) Короны
- в) Баллы

9. Генеральная уборка номеров производится не реже 1 раза в

- а) 15 дней
- б) 14 дней
- в) 10 дней
- г) 12 дней

10. Для обозначения групповых гостей на номерном щите используют

- а) серый цвет
- б) фиолетовый цвет
- в) розовый цвет
- г) зеленый цвет

Кейс-задача:

В отель «Триумф» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента? Что должно предпринять руководство отеля? Как бы вы поступили в подобной ситуации?

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?>

[page=book&id=436731](#) (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный

Практическое занятие №4

Нормативно-правовые основы международной гостиничной деятельности.

Вопросы для обсуждения

1. Назовите соглашение о предоставлении консультативных, управленческих и технических услуг.
2. Расскажите о соглашении о франчайзинге (Franchising Agreement)?
3. Расскажите о договоре об управлении гостиницами (ресторанами) (Management Contract). Стороны договора об управлении?
4. Расскажите о разделении обязанностей и ответственности между Владельцем отеля (Owner) и Управляющим (Operator) согласно договору об управлении гостиницей?

Примерные тестовые задания по теме

1. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
 - а) консьерж
 - б) туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д. в)
 - обмен валюты
 - г) уборка номера
2. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
 - а) количества дней пребывания в гостинице
 - б) низкого спроса на гостиницу
 - в) сезона
 - г) дня недели
3. Согласно ГОСТУ, мотели имеют следующие категории:
 - а)5
 - б)4

- в)3
- г)2

4. Работу гостиничного комплекса возглавляет...

- а) исполнительный директор
- б) коммерческая служба
- б) генеральный директор

5. По ГОСТу мотели имеют определенное количество категорий...

- а) 6
- б) 3
- в) 4

Кейс-задача

Семья забронировала тур, однако при получении паспортов с визами была обнаружена ошибка: в паспорт вписано двое детей, а едет один ребенок, ему поставили визу, но фотографию вклеили его брата.

Что следует делать в подобном случае? Какие документы должны быть оформлены при выезде несовершеннолетних детей за границу?

Какую помощь в данной ситуации может оказать турагентство? В данной ситуации владельцы гостиницы вернут деньги турагентству или нет? На чьей стороне закон в данной ситуации?

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный

Практическое занятие №5 Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Вопросы для обсуждения

1. Расскажите как работают гостиничные ассоциации и корпорации?
2. Назовите типовые организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в операционную цепь?
3. Назовите основные принципы вхождения в гостиничную цепь?
4. Расскажите о работе независимых гостиниц и «цепей»?
5. Что такое объединения взаимного информирования. Ведущие мировые гостиничные бренды, гостиничные цепи и управляющие компании?

Примерные тестовые задания по теме

1. Структура-это...
 - а) любые организованные образования
 - б) совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его целостность и тождественность самому себе
 - в) совокупность холистических подходов, возникших главным образом в социальных и гуманитарных науках в середине XX века.
2. Менеджер по размещению руководит...
 - а) гардеробщики
 - б) швейцары
 - в) администраторы
3. В ассоциацию «Реле и Шато», входят отели в....странах
 - а)56 б)40 в)35
4. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
 - а) Великобритания б) Франция
 - в) Испания

5. "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации...
- а) США
 - б) Франция в) Германия
6. Сколько посетителей привлекает Лас-Вегас за год?
- а) 14 млн чел
 - б) 17 млн чел
 - в) 13 млнчел
7. Первый американский мотель мотель был построен в ...
- а) Чикаго
 - б) Вашингтоне
 - в) Нью-Йорке
8. В каком веке началось внедрение современных методов управления в гостиничном бизнесе...
- а) 19 век
 - б) 18 век
 - в) 20 век
9. Расположите в хронологической последовательности уровни классифицирующийся по ценам на номера гостиниц:
- а) фешенебельные б) первоклассные в) апартаментные
10. Первый служащий, с которым гости сталкиваются в гостинице высшей категории, - это
- а) горничная
 - б) администратор в) посыльный
 - г) дежурный гаражной службы

Кейс-задача:

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями? Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным? Кто виноват в данной ситуации? Какие действия предпримет руководство базы отдыха?

Перечень основной и дополнительной учебной литературы,

необходимой для освоения дисциплины

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный

Практическое занятие №6

Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Вопросы для обсуждения

1. Что такое ресурсы и кредитоспособность гостей при бронировании размещения и услуг гостиницы?

2. Расскажите о процессах и методах увеличения экономической стоимости гостиничных предприятий за рубежом? Что такое Диаграмма Дюпона?

Примерные тестовые задания по теме

1. Экономическая структура -это....

- а) совокупность определенных пропорций и отношений между различными сферами производства, связей различных элементов внутри системы
- б) иерархическая система центров финансовой ответственности
- в) субъекты и объекты кредитных отношений

2. Отклонение в уровне цен на размещение в отелях в различных странах составляет...

- а) от 100% до 200%
- б) от 700% до 1500%
- в) от 1000% до 2600%

3. В чем заключается сложность организации обслуживания клиентов гостиниц...

- а) в большой номенклатуре работ
- б) в количестве гостей
- в) в содержании культурных программ

4. Какими процессами реализации клиент ориентированного подхода могут быть...

- а) формирование и осуществление клиентской политики всеми подразделениями предприятия гостеприимства
- б) привлечение внимания рекламой
- в) наличие разработанных технологий взаимодействия с гостями

5. В каком количестве форм может выражаться продукция предприятий питания...

- а) в трех
- б) в четырех
- в) в пяти

6. Что непрерывно отражается в финансовом учете... а) контрольные цифры

- б) оперативные данные
- в) текущие итоги

7. Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов Европейского экономического сообщества имеет следующую аббревиатуру...

- а) КОМПЕС
- б) ОПЕК
- в) ХОРТЕКС

8. Из перечисленного ниже, в качестве кредиторов гостиничных комплексов могут выступать:

- а) инвестиционные банки
- б) корпорации
- в) налоговые инспекции

9. Цена за номер или место в гостинице не зависит от: а) количества дней пребывания в гостинице
б) низкого спроса на гостиницу в) сезона
г) дня недели

10. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- а) за сутки б) почасовая
в) за половину суток г) двое суток

Кейс-задача:

В вашем отделе есть сотрудник, который прошел все этапы карьерного развития. В настоящий момент никто лучше, чем он, не знает специфики деятельности подразделения. Однако вы понимаете, что через некоторое время ему станет скучно работать здесь. Что вы ему предложите? Что возможно сделать для формирования мотивации сотрудника? С помощью применения инновационных и информационных технологий можно повлиять на мотивацию сотрудника?

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения темы

1. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг
:[Текст] : учебное пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ "Интермедия",
2014. – 284 с / biblioclub.ru
2. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела :[Текст] : учебник / Татьяна Леопольдовна Тимохина. – М.: Юрайт, 2014. – 332 с.
3. Чудновский, Алексей Данилович. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст] : учебник / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 3-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2017. - 320 с.

Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае[электронный ресурс] : методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск, 2015. – 54 с.
2. Мировое гостиничное хозяйство :[Рукопись] : методические рекомендации для изучения курса «Мировое гостиничное хозяйство» для

студентов направления подготовки «Гостиничное дело». – 2014. – 14 с.

Рефераты

1. Периодизации эволюционных преобразований объектов индустрии гостеприимства.
2. Происхождения понятия «гостеприимство» и «гостиница» (отель)
3. Характеристика исторических преобразовательных процессов первых форм гостиничных предприятий.
4. Появление первых гостевых предприятий.
5. Постоялые двory для купцов (состав внутренних помещений, услуги объектов размещения, декорирование и убранство помещений, пространственная локализация объектов).
6. Формирование гостевых дворов и гостевых домов, (состав внутренних помещений, услуги объектов размещения, декорирование и убранство помещений, пространственная локализация объектов).
7. Формирование таверн, трактиров, частных заезжих дворов, (состав внутренних помещений, услуги объектов размещения, декорирование и убранство помещений, пространственная локализация объектов).
8. Формирование государственных гостиниц (состав внутренних помещений, услуги объектов размещения, декорирование и убранство помещений, пространственная локализация объектов).
9. XII- XIII Появление на Руси гостиных дворов (отличительные особенности от гостевых домов).
10. Пример «Гостиный двор» в Новгороде.
11. Пример «Немецкого» «Датского», «Английского» «Шведского» гостиных дворов на Руси. Характеристика функционально-зональной организации архитектурных комплексов гостиных дворов.
12. Характеристика гостиных дворов и прилегающих к ним территорий иностранных купцов и русских купцов.
13. Почтовые станции для почтовых карет. Придорожные постоялые двory.
14. Появление первых гостиничных синдикатов, акционерных обществ и корпораций в XIX-XX вв.
15. Развитие гостиничного дела в Советской России.
16. Развитие индустрии гостеприимства в современной России.

Вопросы для собеседования

1. Значение основных терминов («деловая политика отеля», «гостиничный оператор», «абсолютные стандарты обслуживания», «бренд», «бранч», «стиль организации», «франчайзинг», «отчёт об управлении», «финансовый контролер», «кредитоспособность

гостя», «консьерж», «служащий по связям с гостями»), применяемые в профессиональной среде специалистов по гостиничному делу в зарубежных странах.

2. Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения международного гостиничного хозяйства.
3. Роль и место гостиниц в туризме.
4. Географическая структура мирового гостиничного хозяйства.
5. Понятие операционной гостиничной цепи и глобальной гостиничной корпорации.
6. Становление и развитие мировых гостиничных цепей США, Великобритании, Германии и Франции.
7. Мировой опыт и современные методы организации гостиничного бизнеса в зарубежных странах.
8. Роль международных, национальных и региональных гостиничных цепей в развитии мирового гостиничного хозяйства.
9. Критерии классификации средств размещения туристов и определяющие их элементы.
10. Характеристики и особенности американского и европейского стилей организации гостиничного предприятия.
11. Классификация гостиниц за рубежом, как основа для достижения соответствия между средствами размещения туристов и туристским потенциалом региона.
12. Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии.
13. Принципы сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела.
14. Структура, руководящие и административные органы международных организаций.
15. Региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии.
16. Соглашения о предоставлении консультативных, управленческих и технических услуг.
17. Соглашение о франчайзинге.
18. Договор об управлении гостиницами (ресторанами) (Management Contract).
19. Организационные и правовые основы гостиничной деятельности в США, Канаде, Великобритании, Германии и Франции.
20. Основные принципы, методы и правила осуществления международного гостиничного бизнеса.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е.А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 191 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – Текст : электронный.

2. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. – Москва : Юнити, 2016. – 303 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036> (дата обращения: 23.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02813-2. – Текст : электронный.

3. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. – Москва : Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 23.09.2020). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. История гостеприимства в Курском крае: методические рекомендации по организации практической работы студентов всех направлений подготовки и форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: А.А. Колупаев. – Курск: ЮЗГУ, 2015. – 55 с. – Текст: электронный.

2. Сервисная деятельность: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов и магистрантов всех направлений очной и заочной формы/ ЮЗГУ; сост.: А.А. Колупаев. Курск: ЮЗГУ, 2015. – 24 с. – Текст: электронный

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Windows 7
2. Windows 10
3. DreamSparkPremiumElectronicSoftwareDelivery
4. MicrosoftOffice 2016
5. LibreOffice
6. OpenOffice
7. 7zip
8. AbbyyFineReader 9
9. KasperskyEndpointSecurity RussianEdition