

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 10.09.2024 10:47:32

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabb73e943df4a4855fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра экономики, управления и аудита

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 9 » 09 2024 г.



## НАЦИОНАЛЬНЫЕ И МЕЖДУНАРОДНЫЕ СИСТЕМЫ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

методические указания по выполнению самостоятельной работы для  
студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

Курск 2024

УДК 331.1

Составители: Т.А. Беляева, И.А. Козьева

Рецензент:

кандидат технических наук, доцент И.А. Томакова

Национальные и международные системы гостиничного хозяйства:  
методические указания к практическим занятиям/ Юго-Зап. гос. ун-т;  
сост.: Т.А. Беляева, И.А. Козьева, Курск, 2024. -31 с.

Методические указания содержат рекомендации по подготовке и проведению практических занятий, вопросы для собеседования, тесты, тематику мини-проектов, производственные задачи проектного типа, рекомендуемые источники информации.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению 43.04.03 «Гостиничное дело» очной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 9.07.24. Формат 60x84 1/16.  
Усл. печ.л. 1,80. Уч.-изд.л.1,63. Тираж 100 экз. Заказ 580 Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.

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

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Общие указания к изучению дисциплины и проведению самостоятельной работы	5
2 Самостоятельная работа по теме «Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса»	7
3 Самостоятельная работа по теме «Организация работы гостиничного хозяйства»	8
4 Самостоятельная работа по теме «Маркетинг в мировой индустрии гостеприимства»	9
5 Самостоятельная работа по теме «Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи»	10
6 Самостоятельная работа по теме «Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы»	10
7 Самостоятельная работа по теме «Международные стандарты обслуживания»	11
8 Самостоятельная работа по теме «Таймшер и дополнительные услуги»	12
9 Самостоятельная работа по теме «Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства»	12
10 Контрольные вопросы	13
11 Выполнение самостоятельной реферативной работы	14
12 Рекомендуемые источники информации	18

## ВВЕДЕНИЕ

Гостиничное дело - это динамично развивающаяся отрасль современной сферы гостеприимства. Приобретение студентами профессиональных, специальных компетенций невозможно без наличия общих знаний о национальных и международных системах гостиничного хозяйства.

В последние годы в развитии мирового гостиничного хозяйства наблюдаются процессы глобализации и интеграции бизнеса, что предопределило возникновение крупных корпораций и гостиничных сетей. Гостиничные сети, представляя собой уникальные объединения отелей с собственным фирменным знаком, являются сегодня наиболее распространенной в мировой практике формой управления гостиничными предприятиями. Современные условия конкуренции на рынке отечественного и мирового гостиничного бизнеса вынуждают российскую индустрию гостеприимства (и в частности систему профессиональной подготовки кадров) к осмыслению механизмов функционирования и поиску эффективных методов управления гостиничными предприятиями.

Учебная дисциплина формирует у студентов систему знаний о современных бизнес-процессах на международном и национальном рынке гостиничных услуг, знакомит с международным опытом организации, функционирования и развития гостиничных систем.

Курс состоит из лекционных, практических и самостоятельных занятий.

В процессе изучения дисциплины студентами направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело согласно учебному плану и рабочей программе дисциплины предусмотрена самостоятельная работа по основным темам. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы адресованы студентам очной обучения.

# 1 Общие указания к изучению дисциплины и выполнению самостоятельной работы

Целью изучения дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» является формирование у студентов целостной системы экономического мышления и знаний в области управленческой деятельности гостиничного хозяйства.

Задачи дисциплины:

- изучение роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом;
- изучение эффективных инструментов по практической организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам области гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике;
- определение круга проблем и многоплановых направлений развития, современного гостиничного хозяйства зарубежных стран;
- получение зарубежного опыта, перспектив развития и организации гостиничного хозяйства для повышения эффективности механизма корпоративного управления в гостиничном хозяйстве РФ.

Таблица 1 - Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 - Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления	<b>Знать:</b> этапы жизненного цикла проекта, этапы его разработки и реализации. <b>Уметь:</b> разрабатывать проект с учетом анализа альтернативных вариантов его реализации, определять целевые этапы, основные направления работ. <b>Владеть:</b> методиками разработки и управления проектом;
		УК – 2.2 - Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы и формулирует	<b>Знать:</b> методы разработки и управления проектами. <b>Уметь:</b> объяснить цели и сформулировать задачи,

		цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	связанные с подготовкой и реализацией проекта; управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла. <b>Владеть:</b> методами оценки потребности в ресурсах и эффективности проекта.
		УК – 2.3 - Планирует необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости	<b>Знать:</b> характеристики ресурсов организации, методы их планирования <b>Уметь:</b> планировать ресурсы организации, в том числе с учетом их заменимости <b>Владеть:</b> экономико-математическими методами планирования ресурсов в организации
		УК – 2.4 - Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования	<b>Знать:</b> основы планирования с использованием современного ПО <b>Уметь:</b> разрабатывать план реализации проекта с использованием инструментов планирования <b>Владеть:</b> иметь опыт деятельности с инструментами непрерывного образования
		УК – 2.5 Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта	<b>Знать:</b> проведение оценки работоспособности гостиничного продукта, документировать произведенные действия, выявлять проблемы и способы их устранения <b>Уметь:</b> осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит изменения в план проекта. <b>Владеть:</b> методами устранения проблем.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность использования при социальном и профессиональном взаимодействии	<b>Знать:</b> культурные особенности <b>Уметь:</b> систематизировать механизмы социально-экономического и культурного развития в контексте всемирно-исторического процесса <b>Владеть:</b> навыками обобщения эволюции процессов государственного развития

		<p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных формнаучного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p>	<p><b>Знать:</b> традиции и историческое наследие различных социальных групп <b>Уметь:</b> недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с окружающими в целях успешного выполнения профессиональных задач <b>Владеть:</b> навыками эффективного и уважительного взаимодействия с различными социальными группами с учётом их социокультурных, этнических и конфессиональных особенностей</p>
		<p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p><b>Знать:</b> историческое наследие и традиции различных социальных групп <b>Уметь:</b> выявлять закономерности развития и создавать недискриминационную среду <b>Владеть:</b> способность обобщать тенденции при выполнении профессиональных задач</p>
<p>ПК-5</p>	<p>Способен проводить комплексные исследования гостиничного (ресторанного) рынка с использованием современных научных методов</p>	<p>ПК-5.1. Применяет техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте</p>	<p><b>Знать:</b> основные производственно-экономические показатели предприятия сервисной деятельности. <b>Уметь:</b> рассчитывать <b>Владеть:</b> Способностью оценивать значение производственно-экономических показателей применительно к деятельности Гостиничного предприятия.</p>
		<p>ПК-5.2. Использует основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия</p>	<p><b>Знать:</b> показатели оценки экономического состояния гостиничного предприятия, влияющие на принятие управленческих решений <b>Уметь:</b> оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения. <b>Владеть:</b> инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений.</p>

		ПК-5.3. Применяет методики разработки корпоративной и функциональных стратегий	<p><b>Знать:</b> принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия.</p> <p><b>Уметь:</b> рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия</p> <p><b>Владеть:</b> навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия</p>
--	--	--	--

Самостоятельная работа студента (СРС) - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов). Самостоятельная работа студентов является важным видом учебной и научной деятельности студента. Обучение в ВУЗе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента. В процессе самостоятельной работы студенты вырабатывают навыки подбора и самостоятельной работы с научной и учебно-методической литературой, статистическими и интернет-источниками, а также учатся делать соответствующие выводы на основе изучения, обобщения, систематизации и анализа изучаемой информации.

Результаты самостоятельной работы доказывают готовность студентов квалифицированно решать теоретические и практические задачи, анализировать количественную и качественную информацию, разрабатывать кадровую политику, делать аргументированные выводы и обоснованные предложения по рассматриваемым проблемам.

## **2 Самостоятельная работа по теме «Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса»**

### **2.1 Вопросы для самоконтроля**

- 1 Назовите основные этапы развития гостиничного хозяйства.
- 2 Какие факторы повлияли на возникновение предприятий гостиничного типа?
- 3 Какую роль сыграл в развитии гостиничного дела Цезарь Ритц?
- 4 Чем регулируется деятельность гостиничного хозяйства?
- 5 Назовите основные цели системы классификации гостиниц и других средств размещения.
- 6 МГА, РГА, МОГА — каковы их цели и задачи?
- 7 Что регулирует Международная гостиничная конвенция?
- 8 Охарактеризуйте этапы и правила заключения гостиничного контракта.
- 9 В чем различия между «депозитом» и «задатком»?
- 10 Дайте определение понятию «ваучер».
- 11 В каких случаях владелец гостиницы гарантирует турагенту выплату комиссии?
- 12 Условия и сроки полной или частичной аннуляции гостиничного контракта.
- 13 Перечислите основные обязательства сторон гостиничного контракта.
- 14 В каких случаях владелец гостиницы вправе требовать от турагента компенсации фактических убытков?
- 15 Что регулируют международные гостиничные правила?
- 16 Какой документ применяется при составлении гостиничных контрактов международного характера?

### **3 Самостоятельная работа по теме «Организация работы гостиничного хозяйства»**

#### **3.1 Вопросы для самоконтроля**

- 1 Дайте определение понятию «услуга», охарактеризуйте уровни и содержание гостиничных услуг.
- 2 Назовите известные вам виды дополнительных услуг.
- 3 Перечислите особенности гостиничных услуг.
- 4 Чем обусловлена особенность маркетинга в сфере гостиничного хозяйства?
- 5 Что вы понимаете под сегментацией рынка гостиничных услуг?
- 6 Охарактеризуйте основные этапы сегментации рынка.
- 7 Перечислите известные вам критерии, используемые при проведении сегментации рынка гостиничных услуг.
- 8 Какие требования предъявляются к сегментам рынка при выборе целевого рынка?
- 9 Что вы понимаете под позиционированием гостиничного продукта?
- 10 Назовите наиболее распространенные направления дифференциации продуктов и услуг в гостиничном бизнесе.
- 11 Каких ошибок следует избегать при организации позиционирования гостиничного продукта?
- 12 Перечислите известные вам подходы (стратегии) маркетинга.
- 13 Какие типы гостиничного продукта вы можете назвать?
- 14 Назовите известные вам технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
- 15 Приведите примеры маркетинговых программ, используемых предприятиями гостиничного бизнеса.
- 16 Какими правилами следует руководствоваться при разработке новых продуктов (услуг)?
- 17 Охарактеризуйте PR-деятельность в гостиничном бизнесе.
- 18 Какие PR-средства вы можете назвать? Приведите конкретные примеры.

## **4 Самостоятельная работа по теме «Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства»**

### **4.1 Вопросы для самоконтроля**

1 Назовите известные вам модели организации гостиничного бизнеса.

2 Что вы понимаете под системой франчайзинга? Дайте определения следующим терминам: «франчайзер», «франчайзи», «франшиза», «франчайзинговый договор».

3 В чем различия прямого и косвенного франчайзинга?

4 Классификация средств размещения.

5 По каким признакам различаются предприятия гостиничного типа?

6 Перечислите известные вам группы и типы гостиничных предприятий.

7 По каким критериям осуществляется классификация гостиничных предприятий?

8 Назовите наиболее распространенные системы классификации.

9 На основании чего в настоящее время осуществляется классификация гостиниц и других средств размещения в РФ?

10 Какие цели стоят перед государственной системой классификации?

11 Прокомментируйте основные этапы новой процедуры классификации. Чем она отличается от старой?

12 Номерной фонд. По каким основаниям классифицируют гостиничные номера?

13 Перечислите известные вам категории номеров.

14 Каким образом классифицируются номера в европейских отелях?

15 Что является целью стандартизации? Какие факторы необходимы для обеспечения качества?

16 Назовите известные вам системы управления качеством в гостиничном предприятии.

17 Какие принципы лежат в основе системы Всеобщего управления качеством (TQM)?

18 Охарактеризуйте основные меры поддержки гостиничной отрасли. Приведите примеры.

19 Какие проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ, по вашему мнению, актуальны на сегодняшний день?

## **5 Самостоятельная работа по теме «Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи»**

### **5.1 Вопросы для самоконтроля**

1 Прокомментируйте систему образования, приведите примеры известных вам школ индустрии гостеприимства.

2 Какие особенности образовательных программ вы можете назвать?

3 Перечислите требования, которым должен отвечать персонал контактных служб.

4 Какие факторы нужно учитывать при построении системы обучения?

5 Необходимо ли для гостиницы повышение квалификации и обучение руководителей высшего звена?

6 Существуют ли различия между российской и западной системами руководства?

7 Назовите требования, предъявляемые к руководителю.

## **6 Самостоятельная работа по теме «Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы»**

### **6.1 Вопросы для самоконтроля**

1 В чем особенность работы в сфере гостиничного хозяйства?

2 Какие факторы оказывают влияние на предпочтения клиентов при выборе отеля (гостиницы)?

3 Назовите известные вам группы потребителей.

4 Перечислите основные виды организационных структур управления.

5 Каковы особенности использования организационных структур управления? Какие вы можете назвать различия между ними?

6 В чем вы видите преимущества и недостатки использования только одной системы управления?

7 Каковы основные функции службы приема и размещения?

8 Опишите работу службы бронирования.

9 Каков порядок регистрации и размещения гостей?

10 Опишите работу службы обслуживания.

11 Каковы функции службы эксплуатации номерного фонда?

12 Какие методы обслуживания используются службой питания?

13 Перечислите известные вам виды завтраков.

14 Назовите существующие специальные правила обслуживания гостей в номерах.

15 Значение и функции службы безопасности.

16 Охарактеризуйте деятельность отдела маркетинга.

17 Назовите правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

18 Порядок предоставления услуг.

19 Ответственность за предоставление услуг.

20 Прокомментируйте ситуацию досрочного выезда гостя из гостиницы.

21 Назовите известные вам виды расчетов с клиентами гостиницы.

22 Какие услуги гостиница обязана предоставить бесплатно?

23 Что, по вашему мнению, необходимо для непрерывного развития гостиницы?

## **7 Самостоятельная работа по теме «Международные стандарты обслуживания»**

### **7.1 Вопросы для самоконтроля**

1 Перечислите признаки, характеризующие трудовой коллектив.

2 Какие этапы проходит в своем формировании и развитии трудовой коллектив?

3 Роль конфликта и методы его разрешения.

4 Какие вам известны стратегии поведения в конфликтных ситуациях?

5 В чем различия между стимулированием и мотивацией?

6 На каких принципах строится управление мотивацией?

7 Выделите основные составляющие для нематериальной мотивации.

8 Какова роль ориентации для новых сотрудников?

9 Назовите известные вам варианты системы чаевых

## **8 Самостоятельная работа по теме «Таймшер и дополнительные услуги»**

### **8.1 Вопросы для самоконтроля**

1 Каковы функции службы эксплуатации номерного фонда?

2 Какие методы обслуживания используются службой питания?

3 Перечислите известные вам виды завтраков.

4 Назовите существующие специальные правила обслуживания гостей в номерах.

5 Значение и функции службы безопасности.

6 Охарактеризуйте деятельность отдела маркетинга.

7 Назовите правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

8 Порядок предоставления услуг.

9 Ответственность за предоставление услуг.

10 Прокомментируйте ситуацию досрочного выезда гостя из гостиницы.

11 Назовите известные вам виды расчетов с клиентами гостиницы.

12 Какие услуги гостиница обязана предоставить бесплатно?

## **9 Самостоятельная работа по теме «Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства»**

### **9.1 Вопросы для самоконтроля**

1 Перечислите все известные вам внутриорганизационные нормативные документы.

2 Может ли должностная инструкция повлиять на работу человека и его отношения в коллективе?

3 Какова, по вашему мнению, основная задача должностной инструкции?

4 Назовите правила составления должностной инструкции.

5 Опишите структуру должностной инструкции.

6 Назовите основные аспекты должностных обязанностей руководящих работников (директор, администратор),

7 Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы

приема и размещения.

8 Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы обслуживания.

9 Назовите основные аспекты должностных обязанностей работников службы питания.

## **10 Контрольные вопросы**

1 Гостиничная услуга: определение и особенности предоставления

2 Гостиница: определение, типы, характеристика

3 Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике

4 Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии

5 Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства

6 Рекомендации ВТО по классификации средств размещения

7 Системы классификаций средств размещения принятые в разных странах

8 Международные гостиничные сети: формы и преимущества объединения

9 Крупнейшие международные гостиничные сети

10 Формирование российских гостиничных сетей

11 Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга

12 Управление по контракту: определение и особенности договора

13 Гостиничные консорциумы: определение и особенности объединения

14 Главные элементы таймшерной системы

15 Развитие таймшерной системы в РФ

16 Основные требования к персоналу гостиничных предприятий

17 Автоматизация гостиничного бизнеса: развитие и особенности применения

18 Порядок бронирования мест и номеров в гостинице

19 Порядок регистрации и размещения гостя

20 Основные службы гостиницы и их характеристика

21 Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах

## **11 Выполнение самостоятельной реферативной работы**

В процессе изучения курса дисциплины «Национальные и международные системы гостиничного хозяйства» студенты выполняют самостоятельную научно-исследовательскую, поисковую работу реферативного характера. Результаты работы оформляются в виде реферата. Объем подобного рода работы должен равняться 10-20 листам печатного текста и содержать, в обязательном порядке, следующие структурные компоненты: введение, основную часть (распадающуюся при необходимости на отдельные главы, параграфы), заключение, список использованных источников и литературы.

### **11.1 Тематика рефератов**

*1 Раздел (тема) дисциплины «Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса»*

- 1 Феноминизация гостеприимства
- 2 Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
- 3 Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
- 4 История и развитие института гостеприимства в России
- 5 Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах
- 6 Ритуальное застолье
- 7 Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
- 8 Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
- 9 Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
- 10 Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.

*2 Раздел (тема) дисциплины «Организация работы гостиничного хозяйства»*

- 1 Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика
- 2 Особенности проектирования и сооружения гостиниц
- 3 Малые отели и мини-гостиницы

4 Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц

5 Технология обслуживания гостей в гостиницах

6 Состав и функциональные обязанности служб гостиниц

7 Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания

8 Системы жизнеобеспечения гостиниц.

9 Менеджмент гостиничного предприятия

10 Менеджмент ресторанных услуг

*3 Раздел (тема) дисциплины «Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства»*

1 Маркетинг загрузки гостиницы

2 Стратегия продаж гостиничных услуг

3 Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии

4 Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)

5 Системы бронирования размещения

6 Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса

7 Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии

8 Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц

9. Кадровый менеджмент гостиницы

10. Финансовый менеджмент гостиницы

11. Таймшер в гостиничном бизнесе

*4 Раздел (тема) дисциплины «Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи»*

1 Мировая индустрия клубного отдыха. Основные принципы организации и менеджмента. Системы и цепи

2 Типы курортных гостиничных предприятий.

3 Типология средств размещения в курортном предприятии.

4 Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.

5 Основные виды и программы отдыха и досуга.

6 Организация и управления продажами услуг гостиницы.

7 Методы анализа и прогнозирование развития потребительского рынка услуг размещения

8 Туристские формальности при приеме иностранных туристов в России. Визовая поддержка в организации приема иностранных туристов в России

9 Финансовое планирование при проектировании гостиничного предприятия

10. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия

11 Основные критерии, определяющие условия размещения

12 Типология и функциональное назначение номерного и иных помещений фонда гостиниц и других средств размещения

13 Планы обслуживания гостей (размещение и питание)

*5 Раздел (тема) дисциплины «Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы»*

1 Международные сети средств размещения

2 Особенности размещения в сельском туризме

3 Туристские базы, приюты и кемпинги

4 Караванинг и перспективы развития

5 Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.

6 Системы молодежных отелей.

7 Коммунальные услуги в гостинице.

8 Характеристики турпакетов в части размещения и питания.

9 Плавающие гостиницы

10 Служба портье

11 Инженерные службы гостиничного предприятия

12 Мини-бары в номерах гостиниц

*6 Раздел (тема) дисциплины «Международные стандарты обслуживания»*

1 Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы

2 Организации технологического процесса ресторана

3 Методы и технологические приемы обработки пищевых продуктов

4 Ресторан и общественное питание. Особенности питания туристов

5 Питание как аттракция и привлекательный элемент программ обслуживания туристов. Гастрономический туризм. Дегустационные туры

6 Виды обслуживания в ресторане.

7 Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое)

8 Питание в системах перевозок. Компактное питание в самолетах и поездах

9 Особенности банкетного и корпоративного обслуживания

10 Организация питания на производствах.

11 Шведский стол

12 Кейтеринг и его разновидности

*7 Раздел (тема) дисциплины «Таймшер и дополнительные услуги»*

1 Франчайзинг в ресторанном деле. История KFC и МакДональдс

2 Мировые кухни

3 Методы сервировки стола в ресторане

4 Системы и принципы быстрого питания

5 Санитарные требования к помещениям, оборудованию и технологии обслуживания в системе питания.

6 Профессиональная этика работника общественного питания

7 Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение

8 Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование)

9 Сомелье в ресторане. Цель, назначение, метод,

традиции10 Дегустации блюд, вин и напитков

*8 Раздел (тема) дисциплины «Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства»*

1 Методы обслуживания гостей в ресторане (встреча и размещение, прием заказа, получение продукции и блюд, методы переноски и подачи блюд, правила подачи закусок, холодных и горячих блюд, десертов и напитков, расчеты и уборка использованных приборов)

2 Кулинарная (гастрономическая) характеристика блюд

3 Нормативно-правовое обеспечение ресторана обслуживания

4 Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности

5 Бизнес-план гостиничного предприятия

6 Бизнес-план ресторанного предприятия

Требования к оформлению текста реферата следующие. Текстовый документ должен быть напечатан на листах белой писчей бумаги формата А4 (210х297 мм) с одной стороны листа. Цвет текста – черный. Шрифт – Times New Roman. Размер шрифта – 14. Абзацный отступ – 1,25 см. Междустрочный интервал – 1,5. Размеры полей: левое – 30 мм, верхнее, нижнее – 20 мм; правое – 15 мм. При печати текстового документа следует использовать двухстороннее выравнивание (по ширине). Интервалы перед и после абзаца – 0 п.

Название таблицы пишется над таблицей, а название рисунка под рисунком. Таблицы и рисунки имеют обязательную сквозную нумерацию. Ссылки на источники в тексте реферата даются по мере использования.

## **12 Рекомендуемые источники информации**

### **Основная учебная литература**

1. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве : учебное пособие / В. В. Колочева. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. - 78 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2017. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691563> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.
3. Луговнина, С. М. Международный менеджмент : учебное пособие / С. М. Луговнина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2019. - 156 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562249> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

## 12.2 Дополнительная литература

4. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - М. : Академия, 2005. - 288 с. - (Высшее профессиональное образование). - Текст : непосредственный.

5. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. - Ставрополь : Секвойя, 2016. - 74 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.

6. Москвина, И. А. Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов : практикум / И. А. Москвина, О. А. Степуренко. - Москва : Университетская книга, 2017. - 88 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574990> (дата обращения 14.05.2024) . - Режим доступа : по подписке. - Текст : электронный.