

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 17.02.2025

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabb73e943df4a4851fda56d089

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

О.Г. Локтионова

«19» 09

(2025) г.



ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ДЕЛА

Методические указания

по подготовке к практическим занятиям

студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Курск 2025

УДК 378.14

Составитель: Н.Е. Горюшкина

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент кафедры истории и социально-культурного сервиса Юго-Западного государственного университета
А.А. Колупаев

Организация гостинично-ресторанного дела: Методические указания к практическим занятиям студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Н.Е. Горюшкина. – Курск, 2025. – 91 с.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе практической работы по дисциплине «Организация гостинично-ресторанного дела». Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *10.09* Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. *4,5* Уч.-изд.л. *4,3* Заказ *1105* Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Структура практического занятия.....	5
Семинар как одна из форм практического занятия.....	6
Темы практических занятий	10
Критерии оценок заданий	89

ВВЕДЕНИЕ

Учебная дисциплина «Организация гостинично-ресторанного дела» является составной частью комплекса специальных дисциплин, определяющих уровень подготовки специалистов по направлению подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело».

В формировании специалиста в сфере гостеприимства, способного к саморазвитию, самообразованию, инновационной деятельности, указанная дисциплина играет важную роль.

Учебная дисциплина «Организация гостинично-ресторанного дела» входит в обязательную часть блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль, специализация) Ресторанная деятельность. Дисциплина изучается на 3 курсе в 5, 6 семестрах очной формы обучения и на 4 курсе заочной формы обучения.

Целью изучения дисциплины «Организация гостинично-ресторанного дела» является получение знаний, умений и навыков по организации гостиничного и ресторанного дела.

Практические занятия по учебной дисциплине «Организация гостинично-ресторанного дела» относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной подготовки специалистов для сферы гостеприимства. Они направлены на обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний; формирование умений применять полученные знания на практике, выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Методические указания разработаны с целью выработки единого подхода к организации и проведению практических занятий и имеют целью стимулирование познавательной активности студентов, формирование у них целостной системы знаний об организации гостиничного и ресторанного дела, тенденциях развития индустрии гостеприимства.

Методические указания структурированы по основным темам дисциплины и включают в себя вопросы для обсуждения, тестовые задания, литературу для подготовки к практическим занятиям.

СТРУКТУРА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие по учебной дисциплине «Организация гостинично-ресторанного дела» может состоять из нескольких частей.

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания, включая тестовые задания, с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Вторая часть – выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Примерная продолжительность – до 20 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 10 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, в том числе и тестовые задания, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение. Примерная продолжительность – до 20 минут.

Затем идет обсуждение результатов. Если Практическое занятие должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – до 15 минут.

Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Примерная продолжительность – 5 минут.

СЕМИНАР КАК ФОРМА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ

Семинар – форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины.

Семинар – метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для обучающихся главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар – активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

Главное, что обеспечивает успех семинара, – интерес аудитории к обсуждаемым проблемам. Исходя из того, что семинар в колледже является групповым занятием под руководством преподавателя, его основные задачи состоят в том, чтобы:

- углубить и закрепить знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной работы;
- проверить эффективность и результативность самостоятельной работы студентов над учебным материалом в аудитории;
- выработать умение формулировать, обосновывать и излагать собственное суждение по обсуждаемому вопросу, умение отстаивать свои взгляды.

Наиболее распространены семинарские занятия трех видов:

Просеминар – занятие, готовящее к семинару, проводится на первых курсах. Цель – ознакомление студентов со спецификой самостоятельной работы, с литературой, справочными материалами, методикой работы над ними. Особое внимание следует обратить на развитие навыков работы с литературой, на творческую переработку материала и подготовку рефератов на определенные темы, чтение и обсуждение их с участниками просеминара.

Собственно семинар. Семинар – это всегда непосредственный контакт со студентами, установление доверительных отношений, продуктивное педагогическое общение. Форма семинарских занятий: развернутая беседа по заранее известному плану; небольшие доклады студентов с последующим обсуждением участниками семинара.

Преподаватели, формируя атмосферу творческой работы, ориентируют студентов на выступления оценочного характера, дискуссии, сочетая их с простым изложением подготовленных тем, заслушиванием рефератов. Преподаватель дает установку на слушание или акцентирует внимание студентов на оценке и обсуждении в зависимости от тематики и ситуации. Учитывая личные качества характера студентов (коммуникативность, уверенность в себе, тревожность), преподаватель управляет дискуссией и распределяет роли. Неуверенным в себе, некоммуникабельным студентам предлагаются частные, облегченные вопросы, дающие возможность выступить успешно. В организации семинарских занятий реализуется принцип совместной деятельности, сотворчества.

Спецсеминар приобретает характер научной школы, приучает студентов к коллективному мышлению и творчеству. В ходе спецсеминара важную роль играют соответствующая ориентация студентов на групповую работу и ее оценка, использование специальных приемов, например моделирования ситуаций.

Обязательные компоненты семинара:

Цель:

Порядок и методика выполнения заданий

Темы докладов, сообщений, рефератов

План проведения семинара: Обоснование темы семинара, постановка проблемы и цели. Представление индивидуальных заданий в форме сообщения. Обсуждение рассматриваемых вопросов и представленных сообщений. Выполнение практических заданий и их взаимопроверка. Подведение итогов семинара.

Рекомендуемые источники информации.

Основу плана составляют учебные вопросы, которые должны обсуждаться на семинаре. Если семинар проводится методом развернутой беседы, вопросы плана семинара должны соответствовать следующим требованиям:

- быть проблемными по форме, т.е. вскрывать какие-то важные для данной темы противоречия;
- охватывать суть проблемы;
- не повторять дословно формулировок соответствующих пунктов плана лекции и программы курса, учитывать научную и профессиональную направленность студентов;
- полностью охватывать содержание семинарской темы или тот аспект, который выражен в формулировке обсуждаемой проблемы.

Этапы подготовительной работы

Определение роли и задачи для каждого студента на семинаре (подготовка реферата, выступления и т.п.), объем и порядок работы,

предусмотреть, какие и когда потребуются источники по каждому вопросу, какой материал подготовить для обоснования, какие дополнительные материалы можно будет привлечь, где их найти. 2. Работа по сбору и ознакомлению с рекомендуемой литературой. Углубленная работа с конспектом: еще раз внимательно прочесть конспект, произвести его разметку (подчеркнуть заголовки, выделить наиболее важные цитаты и т.п.), составить план выступления.

Заключительное слово преподавателя определяется содержанием семинара и может содержать:

- оценку выступления каждого студента и группы в целом;
- оценку уровня обсуждения вопросов в целом;
- краткое содержание существа обсуждаемых проблем, их теоретическое и методическое значение;
- ответы на вопросы, которые не получили должного освещения в ходе семинара;
- оценку сильных и слабых сторон выступлений;
- пожелания по подготовке к очередному семинару.

Виды семинарских занятий, особенности их проведения

В педагогической практике используются следующие виды семинаров. *Традиционные семинары* – один из наиболее распространенных видов занятий. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения того или иного предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийным и терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления.

Семинар-беседа – вопрос-ответная форма, используется для обобщения пройденного материала. Здесь используется простая процедура. Преподаватель задает аудитории вопросы, отвечают желающие, а преподаватель комментирует. Таким образом, материал актуализируется студентами и контролируется преподавателем.

Семинар-конференция – студенты выступают с докладами, которые обсуждаются всеми участниками под руководством преподавателя. Это самая распространенная форма семинара. В профессиональном обучении семинар целесообразно строить в контексте изучаемой специальности, связывая теоретические вопросы с практикой работы специалиста.

Семинар-дискуссия – упор здесь делается на инициативе студентов в поиске материалов к семинару и активности их в ходе дискуссии. Важно, чтобы источники информации были разнообразными, представляли различные точки зрения на проблему, а дискуссия всегда направлялась преподавателем.

Проблемный семинар ведется через дискуссии. Особенностью проблемного семинара является сочетание «мозгового штурма» и «творческой дискуссии», индивидуальной и групповой работы, как на этапе подготовки, так и во время его проведения. На семинаре не только не запрещаются, но и приветствуются критические замечания и вопросы.

Основой проблемного семинара является создание проблемной ситуации, которая ставится заблаговременно (не менее чем за 7-10 дней).

Семинар-учебно-ролевая игра. Для проведения игры заранее определяются вопросы для обсуждения, примерно 2-3, и критерии оценки выступлений. Затем группа разбивается на 2 или 3 подгруппы в зависимости от характера материала.

Главное внимание при этом уделяется, прежде всего, качеству информации, ее научности, значимости, доступности и занимательности. Завершается семинар подведением итогов.

ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №1

СУЩНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Вопросы для устного ответа:

1. Теоретические аспекты организации гостиничного дела.
2. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела.
3. Инновационная инфраструктура гостиничного дела.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Анализ конкурентной среды в гостиничном бизнесе

2. Влияние глобализации на развитие гостиничного дела
3. Влияние человеческого фактора на качество гостиничных услуг.
4. Законодательные нормы и их влияние на работу гостиничных предприятий.
5. Инновации в гостиничном сервисе: новые услуги и технологии
6. История развития гостиничного дела: от древности до наших дней
7. Классификация и типология гостиничных предприятий
8. Маркетинг в гостиничном бизнесе: стратегии привлечения клиентов
9. Международные тенденции и их адаптация в национальных гостиничных рынках.
10. Методы анализа конкурентов и стратегии конкурентного преимущества.
11. Основные аспекты управления гостиничным предприятием
12. Правовое регулирование гостиничной деятельности
13. Применение IT-решений для повышения эффективности гостиничного бизнеса.
14. Психологические аспекты обслуживания гостей в гостиницах
15. Различные типы гостиниц и их особенности.
16. Роль информационных технологий в управлении гостиницами
17. Современные инновации и их внедрение в практику гостиничного бизнеса.
18. Современные методы маркетинга и рекламы в гостиничном деле.
19. Социальные и экологические аспекты в гостиничном деле
20. Структура управления и ключевые функции менеджмента в гостиницах.

Тесты:

1. Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, предоставляющая:

- a) экскурсионные и сопутствующие услуги;
- b) жилье вместе с сопутствующими услугами;
- c) питание вместе с сопутствующими услугами.

2. Это всесторонний комплексный план, предназначенный для того, чтобы обеспечить осуществление миссии организации и достижение ее целей:

- a) бизнес-план
- b) стратегия
- c) тактика
- d) оперативный план

3. Эта стратегия используется для увеличения спроса на товар путем демонстрации достоинств категорий товара, поиска новых применений товара:

- a) стратегия расширения рынка
- b) упреждающая стратегия
- c) стратегия защиты доли рынка
- d) стратегия ниши

4. Маркетинг как вид деятельности человека, который направлен:

- a) на удовлетворение возникающих нужд и потребностей человечества
- b) на удовлетворение возникающих нужд и потребностей с помощью обмена
- c) на удовлетворение возникающих нужд и потребностей с помощью конъюнктуры рынка
- d) совершенствование взаимоотношений покупателя и продавца

5. Национальная классификация гостиниц основана на:

- a) системе звезд;
- b) системе разрядов;
- c) системе букв.

6. Метод предпринимательства, благодаря которому гостиничное предприятие может объединиться с действующей большой цепью, называется:

- a) маркетингом;
- b) франчайзингом;
- c) лизингом.

7. К коллективным средствам размещения не относятся:

- a) комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств;
- b) гостиницы;
- c) туристские общежития
- d) санатории.

8. Подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и т.д. называется

- a) стандартизацией;
- b) лицензированием;

с) сертификацией.

9. SWOT-анализ позволяет оценить

- а) влияние на деятельность предприятия политических, экономических, социокультурных, технологических факторов;
- б) достоинства, недостатки, возможности предприятия, угрозы его деятельности;
- с) достоинства, недостатки, возможности предприятий-конкурентов.

10. Гостиничная цепь – это:

- а) гостиницы, находящиеся в едином подчинении;
- б) гостиницы, расположенные поблизости;
- с) гостиницы, относящиеся к одному классу.

11. Укажите верную последовательность этапов маркетингового цикла:

- а) Стратегическое и оперативное планирование;
- б) Информационно-аналитическое исследование;
- в) Оценка эффективности маркетинговых мероприятий;
- г) Создание, вывод и продвижение на рынок нового товара.

12. Установите соответствие между функцией и ее описанием.

	Функция		Характеристика
А.	Производственная функция	1.	Комплексный анализ микро- и макросред, который включает в себя анализ рынков, потребителей, спроса, конкурентов и конкуренции, а также товаров
Б.	Сбытовая функция	2.	Поиск возможных путей развития деятельности предприятия, особенно в долгосрочном периоде
В.	Управленческая функция	3.	Производство новых товаров, отвечающих все возрастающим требованиям потребителей
Г.	Контрольная функция	4.	Обратные связи и ситуационный анализ
Д.	Аналитическая функция	5.	Включает в себя все то, что происходит с товаром после его производства, но до момента начала потребления

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____, 5 _____.

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Найдите в Интернете сайты московских, Санкт-Петербургских гостиничных предприятий, изучите их информационную инфраструктуру, какая концепция у этих гостиниц. Сравните информатизацию этих предприятий с информационной инфраструктурой гостиниц Курского региона. Выделите 3 самых востребованных концепции на данный момент.

Кейс-задача №2 В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки с компьютером. Гость утверждает, что у него забронировано и оплачено размещение, однако никаких документов, распечаток, ваучеров не предъявляет. Решите проблему.

Кейс-задача №3 Основываясь на собственный опыт, а также результаты анализа рекламы в СМИ, специализированную экономическую литературу, определите, какие методы используются курскими гостиницами, а какие еще нет.

Практическое занятие №2

СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для устного ответа:

1. Развитие гостиничного дела в мире.
2. Развитие путешествий и торговли в древнем мире
3. Влияние религии на гостеприимство Средних веков и Возрождения.
4. Появление организаций гостиничных и сопутствующих им услуг в XIX в.
5. Гостиничное дело между двумя мировыми войнами.
6. Формирование индустрии гостеприимства после Второй мировой войны.
7. Развитие гостиничного дела в Российской Федерации.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Влияние мировых гостиничных цепей на развитие гостиничного бизнеса.
2. Гостиничная индустрия в годы «развитого социализма».
3. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти
4. Гостиничная индустрия в послевоенный период.
5. Гостиничное дело между двумя мировыми войнами.
6. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма.
7. История гостиничной индустрии в России: строительство курортных гостиниц в XIX веке.
8. История и перспективы развития международных клубных отелей.
9. История развития индустрии гостеприимства в Америке.
10. Менеджмент в гостиничном сервисе.

11. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе.
12. Понятие гостеприимства и его место в системе туризма.
13. Появление организаций гостиничных и сопутствующих им услуг в XIX в.
14. Развитие гостиничного дела в Российской Федерации
15. Развитие индустрии гостеприимства в средние века.
16. Современные гостиничные ассоциации и объединения.
17. Современный этап развития сервиса гостеприимства в РФ: основные тенденции и перспективы.
18. Технология работы с жалобами и замечаниями клиентов.
19. Формирование индустрии гостеприимства после Второй мировой войны.
20. Формы и методы коммерциализации культурного наследия в индустрии гостеприимства.

Тесты

1. **Крупнейшей в мире гостиничной корпорацией является:**
 - a) Accor Hotel Corporation;
 - b) Hilton Hotel Corporation;
 - c) Holiday Inns (Holiday Corporation).
 - d) Marriott International

2. **По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?**
 - a) таверна – мотель;
 - b) постоялый двор – гостиница;
 - c) корчма – гостиница
 - d) трактир – гостиница.

3. **Турист – это временный посетитель, находящийся в посещаемой местности:**
 - a) от 1 часа до года;
 - b) от 24 часов до года;
 - c) от 24 часов до 3 месяцев
 - d) от 3-х часов и более

4. **Основные отличия туриста от экскурсанта заключаются**
 - a) в организации посещения другой местности
 - b) в целях путешествия
 - c) в длительности путешествия

5. Принцип сегментации, который основан на различиях в ценностных ориентирах людей:

- a) по покупательским мотивам
- b) по покупательской способности
- c) по мотивации покупателей
- d) психографический

6. Как называется технология определения позиции продукта на отдельных рыночных сегментах?

- a) захват доли рынка
- b) позиционирование рынка
- c) позиционирование товара
- d) доминирование на рынке

7. Гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, профессионально – деловых, спортивных, без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющий не менее одной ночевки, называется...

- a) экскурсант
- b) эмигрант
- c) турист
- d) иммигрант

8. Отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих, рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление пищи, поэтому в номерах обязательны кухни с необходимым оборудованием

- a) Кемпинг
- b) Мотель
- c) Апарт - отель
- d) Пансион

9. Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в стране:

- a) туризм самодеятельный
- b) туризм социальный
- c) туризм въездной
- d) туризм внутренний

10. Деление рынка на различные географические единицы:

страны, штаты, области, округа, районы, города и т.д. это

11. Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

- a) поиск путей удовлетворения возникшей потребности;
- b) определение направлений действия;
- c) возникновение потребности;
- d) удовлетворение потребности;
- e) осуществление действий;
- f) слепокупочное поведение.

12. Установите соответствие критериев процессу сегментации:

	Критерий		Процесс сегментации
А.	Культурно-географические критерии	1	Процесс разделения всех покупателей рынка на однородные группы по половозрастным критериям.
Б.	Социально-экономические критерии	2	Деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку.
В.	Психоповеденческие критерии	3	Выделение сегментов потребителей на основе общности побудительных мотивов и целей поездок, социальной и статусной принадлежности, уровня доходов и расходования средств.
Г.	Демографические критерии	4	Деление рынка по комплексу характеристик потребителей, отражающий модель жизни и поведения человека, определяемую увлечениями, поступками, интересами, типом отношений с другими людьми и т.д.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 В отеле гостю перед отъездом приносят анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку \$1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты.

Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Кейс-задача №2 Гостиница расположена в парковой зоне в 15-20 минутах от центра города. Из окон всех номеров открывается изумительный вид – березовая роща, над которыми возвышается купол Георгиевского храма. В гостинице 25 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. Клиенты гостиницы – деловые люди, предпочитающие комфорт, высокий уровень обслуживания, безопасность и надежность.

Выделите из нижеприведенного описания гостиницы все возможные классификационные признаки.

Практическое занятие №3

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Вопросы для устного ответа:

1. Основные понятия нормативно-правовой базы
2. Особенности государственного регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации
3. Международные нормативные правовые акты гостиничного сервиса.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с.
- URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>

3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Система и источники нормативно-правового регулирования гостиничной деятельности в РФ.
2. Договор на предоставление гостиничных услуг: правовая природа, содержание и ответственность сторон.
3. Стандартизация и сертификация в гостиничном бизнесе как элементы правового регулирования.
4. Правовой статус и классификация средств размещения в российском законодательстве.
5. Исторический аспект становления и развития законодательства в сфере гостеприимства в России.
6. Роль и полномочия государственных органов в регулировании гостиничного сервиса в РФ.
7. Защита прав потребителей гостиничных услуг: законодательные основы и правоприменительная практика.
8. Правовое регулирование обеспечения безопасности в гостиничных предприятиях (антитеррористическая, пожарная, санитарно-эпидемиологическая безопасность).
9. Особенности миграционного учета российских и иностранных граждан в гостиницах.
10. Государственный контроль (надзор) в сфере гостиничных услуг: виды проверок, права и обязанности отельеров.
11. Правовое регулирование труда и отдыха персонала гостиничных предприятий.
12. Налогообложение в гостиничном бизнесе: правовые аспекты и актуальные проблемы.

13. Лицензирование и классификация гостиниц как инструменты государственного регулирования.
14. Международные гостиничные правила и их применение в российской практике.
15. Сравнительно-правовой анализ регулирования гостиничного бизнеса в России и странах Европейского Союза.
16. Роль Всемирной туристской организации (UNWTO) в формировании международных стандартов гостиничного сервиса.]
17. Международные стандарты качества (ISO) и их имплементация в деятельность российских гостиниц.
18. Правовое регулирование деятельности международных гостиничных сетей на территории РФ.
19. Правовые аспекты использования персональных данных гостей в гостиничном бизнесе.
20. Регулирование предоставления гостиничных услуг для людей с ограниченными возможностями в соответствии с российским и международным правом.

Тесты:

- 1. Правовые основы гостиничного бизнеса – это...**
 - a) Совокупность правовых норм, регулирующих предпринимательские отношения в сфере гостиничного бизнеса (ГБ)
 - b) Деятельность по правовому обучению и воспитанию сотрудников предприятий ГБ
 - c) Юридическое сопровождение деятельности субъектов туризма и гостиничного сервиса
 - d) Контроль за соответствием деятельности субъектов гостеприимства законодательством РФ

- 2. Какие из перечисленных методов не характерны для правовых основ гостиничного бизнеса?**
 - a) Общенаучные;
 - b) Специфические;
 - c) Дозволения и запрета;
 - d) Предписания;
 - e) Созерцания и умозаключения.

- 3. Какие из перечисленных ниже социально-правовых норм не являются источниками «Правовых основ гостиничного бизнеса» в РФ?**

- a) Федеральные нормативно-правовые акты;
- b) Нормативно-правовые акты субъектов РФ;
- c) Региональные нормативно-правовые акты;
- d) Религиозные правила и нормы;
- e) Международные акты.

4. Что не входит в классификацию правовых источников, регулирующих туризм и гостиничный бизнес?

- a) Законодательные акты;
- b) Подзаконные акты;
- c) Морально-нравственные правила;
- d) Постановления высших судебных органов;
- e) Договоры и деловые обыкновения;
- f) Международные соглашения.

5. Какие из нижеперечисленных органов не осуществляют правовое регулирование туризма и гостиничного бизнеса?

- a) турагенты
- b) туроператоры
- c) туристы
- d) государственные органы

6. Гостиница – это...

- a) Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- b) Место временного проживания;
- c) Помещение, предназначенное для отдыха (сна) туристов;
- d) Имущественный комплекс, предназначенный для временного проживания;
- e) Средство размещения путешественников;
- f) Здание или комплекс зданий, предназначенные для приема гостей.

7. Система мирохозяйственных связей, в которой совершается процесс превращения туристско-экскурсионных услуг в деньги и обратного превращения денег в туристско-экскурсионные услуги

- a) Экологическая политика
- b) Туристский рынок
- c) Социальная политика
- d) Гостиничный бизнес

8. Предпринимательство (бизнес) в туризме и гостеприимстве это...

- a) Коммерческая деятельность в сфере перепродажи товаров с целью получения прибыли;
- b) Самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность;
- c) Дело, которое приносит доход;
- d) Деятельность коммерческих юридических лиц по извлечению прибыли;
- e) Деятельность индивидуальных предпринимателей по получению прибыли;
- f) Комплекс мероприятий, проводимых одним или несколькими лицами в сфере туризма и гостеприимства для удовлетворения потребностей туристов и потребителей.

9. Какой из нижеперечисленных принципов не относится к сфере предпринимательской деятельности?

- a) Законности и экономической свободы;
- b) Многообразия, равенства и защиты всех форм собственности;
- c) Единого экономического пространства на территории РФ;
- d) Государственной гарантии в успехе предпринимательства;
- e) Баланса частных интересов предпринимателей и публичных интересов государства и общества;
- f) Систематического получения прибыли, поддержки добросовестной конкуренции и ограничения монополистической деятельности.

10. Как пандемия коронавируса отразилась нормативно-правовой базе гостиничного дела?

Ответ _____

11. Укажите верную последовательность. Информация для потребителей услуг должна содержать следующие сведения:

- a) перечень дополнительных платных услуг, их стоимость и порядок
- b) оплаты;
- c) перечень служб отеля и режим их работы;
- d) перечень документов, необходимых для оформления проживания;
- e) средства размещения схожие по набору услуг и расположенные в
- f) непосредственной близости;

g) перечень поставщиков, осуществляющих работу с данным отелем.

12. Установите соответствие:

	Помещения		Вид
А.	Вестибюль	1.	Жилые помещения гостиницы
Б.	Номера всех категорий	2.	Вспомогательные помещения гостиницы
В.	Склады	3.	Административные помещения гостиницы
Г.	Бухгалтерия	4.	Хозяйственные помещения гостиницы.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Какие статьи Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ (ред. От 02.07.2021) содержат информацию о внешнем регулировании гостиничным бизнесом?

Кейс-задача №2 В отель «Янтарь» обратился г-н Аглы Хасан Араб (турок), покинувший его пару дней 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, Аглы Хасан Араб, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание:

1) Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2) Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3) Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Практическое занятие №4

ГОСТИНИЧНЫЙ ПРОДУКТ КАК КОМПЛЕКС УСЛУГ

Вопросы для устного ответа:

1. Комплексный характер гостиничного предложения.
2. Понятие «гостиничный продукт».
3. Специфика гостиничного продукта.
4. Свойства гостиничного продукта.
5. Составляющие комплексного гостиничного продукта.
6. Структура гостиничного продукта.
7. Уровни гостиничного продукта.
8. Замысел гостиничного продукта.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: КноРус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Анализ затрат и выгоды от внедрения комплексных услуг в гостиницах.
2. Влияние качества услуг на удовлетворенность гостей.
3. Влияние экологических и социальных факторов на гостиничные услуги.
4. Гостиничный продукт как часть туристического опыта.
5. Инновации в гостиничном продукте: новые услуги и технологии.
6. История развития гостиничных услуг и современные тенденции.
7. Качество гостиничного продукта.
8. Компоненты гостиничного продукта.
9. Анализ основных услуг и дополнительных сервисов
10. Маркетинг гостиничного продукта.
11. Методы маркетинга и продвижения гостиничных услуг.
12. Особенности и различия гостиничных услуг в различных регионах России.
13. Основные и дополнительные услуги гостиниц.
14. Процесс управления и разработки гостиничного продукта.
15. Роль гостиницы в формировании общего впечатления от путешествия.
16. Современные технологии и их внедрение в гостиничный бизнес.
17. Сравнительный анализ гостиничных продуктов в разных странах.
18. Управление гостиничным продуктом: от концепции до реализации
19. Эволюция гостиничного продукта: от традиционных услуг к комплексному подходу
20. Экологические и социальные аспекты в формировании гостиничного продукта.

Тесты:

1. Для функционирования маркетинговой информационной системы необходимы следующие ресурсы:

- а) квалифицированный персонал, обладающий навыками сбора и обработки информации
- б) методические приемы работы с информацией
- в) офисное оборудование
- г) свой вариант ответа

2. Для выявления покупательских предпочтений предпочтительнее всего:

- а) анкетный опрос
- б) контент-анализ прессы
- в) моментные обследования магазинов
- г) эксперимент

3. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- а) оказание спа-услуг
- б) продажа алкогольных напитков
- с) перевозки воздушным транспортом
- д) уход за садовыми растениями
- е) визовая поддержка гостей

4. Какие цели преследует классификация гостиницы?

- а) предоставить информацию о персонале гостиницы;
- б) предоставить информацию о доходе гостиницы
- с) предоставить информацию о наборе услуг гостиницы
- д) предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- е) предоставлять информацию в социальные сети

5. К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся?

- а) стандарты отраслей и предприятий
- б) рекомендации интернет-пользователей
- с) рекомендации элиты общества
- д) рекомендации государства
- е) приказ министерства по туризму и спорту и молодежной политике

6. В административную службу гостиницы входит:

- а) отдел бронирования
- б) поэтажная служба
- с) главный инженер
- д) секретариат

7. К жилым помещениям в гостинице относится:

- а) вестибюль
- б) помещения общественного значения
- с) номера всех категорий
- д) хозяйственные помещения

8. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- a) административная служба
- b) служба управления номерным фондом
- c) служба приема и размещения
- d) хозяйственная служба

9. Структура управления гостиницей обычно имеет:

- a) линейно-функциональную структуру
- b) линейно-дивизиональную структуру
- c) линейно-штабную структуру
- d) матричную структуру

10. Вставьте пропущенное слово или словосочетание:

a) _____ включает в себя субъектов (сотрудников), оборудование и процедуры сбора, сортировки, анализа и оценки современной и достоверной информации, используемой при принятии маркетинговых решений.

b) Совокупность данных, получаемых в ходе исследования процесса обмена между всеми субъектами рыночной системы, используемых в сфере маркетинга называется маркетинговой _____.

11. Установите последовательность этапов процесса обслуживания в гостинице:

- a) предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- b) предоставление услуг проживания и питания;
- c) прием, регистрация и размещение гостей;
- d) окончательный расчет и оформление выезда гостя.
- e) - предоставление дополнительных услуг

12. Установите соответствие названий функций участников каналов товародвижения задачам, которые они решают:

	Функция		Задача
A.	Функция адаптации	1.	Формирование коммуникативной политики в целях привлечения потребителей.
Б.	Функция физического распределения	2.	Формирование и приспособление предложения к потребностям покупателя.

В.	Функция финансирования	3.	Передача квот на гостиничные номера посредникам.
Г.	Функция продвижения	4.	Изыскание и распределение средств, необходимых для покрытия издержек по функционированию канала.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Разработайте методику повышения эффективности гостиничных услуг посредством инновационных процессов в обслуживании гостей.

Кейс-задача №2 Представьте, то вы руководитель гостиничного предприятия. Составьте базовую модель по адаптации гостиничного продукта после кризиса.

Практическое занятие №5

КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ И НОМЕРНОГО ФОНДА

Вопросы для устного ответа:

1. Классификация гостиниц, средств размещения
2. Процедура классификации гостиниц и иных средств размещения и ее этапы.
3. Организации, аккредитованные для классификации гостиниц и средств размещения.
4. Знаки категорий гостиницы.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический

- университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с.
- URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
 4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
 5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
 6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
 7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Тенденции и направления в классификации гостиниц и номерного фонда.
2. Влияние классификации на развитие туризма и гостиничного бизнеса.
3. Влияние классификации на уровень сервиса и удовлетворенность клиентов.
4. Внедрение экологических стандартов в классификацию гостиниц.
5. Законодательные нормы и их влияние на классификацию гостиниц.
6. Инновационные подходы к классификации номерного фонда в современных гостиницах
7. Историческое развитие классификации средств размещения
8. Классификация номерного фонда: основные критерии и параметры
9. Классификация средств размещения для различных целевых аудиторий (бизнес-туристы, семьи, молодежь)
10. Новые технологии и их влияние на классификацию номеров.
11. Особенности классификации для разных категорий гостей.
12. Перспективы развития и совершенствования классификации средств размещения
13. Правовые аспекты классификации средств размещения: законодательство и регулирование

14. Роль классификации в обеспечении качества гостиничных услуг
15. Современные подходы к классификации средств размещения в России и за рубежом
16. Сравнительный анализ систем классификации.
17. Технические и функциональные характеристики номеров.
18. Эволюция классификации гостиниц и других средств размещения.
19. Экологические аспекты в классификации средств размещения
20. Экономическая значимость классификации средств размещения для туристической отрасли.

Тесты:

1. Качественным параметром разрядности стандарта гостиниц является...

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

2. Коллективные средства размещения:

- а) дома отдыха
- б) спортивные базы
- в) комнаты в квартирах
- г) дома
- д) коттеджи
- е) квартира

3. Аппартамент:

- а) двухкомнатный номер
- б) пары номеров
- в) спальня, гостиная, кабинет
- г) стандартный однокомнатный номер
- д) номер-люкс

4. По функциональному назначению выделяют:

- а) отели эконом класса
- б) частные гостиницы
- в) транзитные гостиницы
- г) гостиницы целевые
- д) гостиницы кратковременного пребывания
- е) малые отели

5. В Португалии гостиницы разделяются на несколько категорий...

- а) 3
- б) 4
- в) 8

6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- а) Греции
- б) Великобритании
- в) США
- г) Италии и Израиле
- д) Франции, России, Австрии, Бельгии
- е) Китае

7. Как называется одна из самых необычных гостиниц, представляющая собой передвижной вагон с одной или двумя кроватями, туалетом, маленькой кухней и кабинкой для переодевания?

- 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%

11. Существуют _____ системы классификации, поддерживаемые государством или национальными гостиничными ассоциациями путем национальных стандартов и узаконенных правил сертификации гостиничных услуг.

12. Перечислите основные классы гостиниц: _____

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Определите категорию номера: площадь не менее 35 м², комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

Кейс-задача №2 Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

Кейс-задача №3 Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование.

Практическое занятие №6

ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЦ

Вопросы для устного ответа:

1. Требования к формированию типов гостиничных предприятий.
2. Отели. Гостиницы.
3. Пансионы. Кемпинги.
4. Гостиные дворы.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.

2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: КноРус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Архитектурные особенности различных типов гостиниц.
2. Бутик-отели: новая тенденция в гостиничном бизнесе.
3. Влияние местоположения на типологию гостиниц.
4. Влияние типологии гостиниц на ценообразование.
5. Городские и загородные гостиницы: сравнительный анализ.
6. Гостиницы для длительного проживания: особенности и примеры.
7. Гостиницы для людей с ограниченными возможностями: типология и требования.
8. Гостиницы для семейного отдыха: требования и особенности.
9. Инновации в типологии гостиниц: современные тренды и решения.
10. Историческое развитие и эволюция типологии гостиниц.
11. Классификация гостиниц: мировые стандарты и российская практика.
12. Курортные гостиницы: специфика и классификация.
13. Особенности бизнес-гостиниц и их роль в деловом туризме.
14. Перспективы развития различных типов гостиниц в условиях современного рынка.

15. Сезонные гостиницы: преимущества и недостатки.
16. Технологические различия между типами гостиниц: от 2 до 5 звезд.
17. Типология гостиниц в зависимости от целевой аудитории (молодежь, семьи, пожилые люди).
18. Типология гостиниц по уровню комфорта: от эконом до люкс.
19. Эко-гостиницы: тенденции развития и особенности.
20. Типология гостиниц в СССР.

Тесты:

- 1. Требования к бизнес-отелям:**
 - a) наличие анимационной службы
 - b) собственный автомобильный парк
 - c) преобладание одноместных номеров
 - d) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
 - e) питание только шведский стол
 - f) наличие банкетного зала

- 2. Требования к конгресс-отелям**
 - a) расположение за городом
 - b) преобладание номеров-апартаментов
 - c) программа развлечения для клиентов
 - d) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием
 - e) наличие казино
 - f) наличие лечебно-профилактических учреждений

- 3. Ботель – это ...**
 - a) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
 - b) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
 - c) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
 - d) небольшая гостиница на воде
 - e) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
 - f) отель, состоящий из квартир

- 4. В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:**

- a) факторы окружающей среды отеля
- b) способы выхода на новые рынки
- c) конкурентные преимущества услуг отеля
- d) сохранение и расширение круга клиентов

5. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

- a) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
- b) гостиницы делового назначения
- c) гостиницы для отдыха
- d) отели «люкс»

6. Установление цен, неизменных при любом изменении рыночных ситуаций, применяя данную стратегию, фирма должна располагать постоянным резервом для снижения издержек, по возможности сохраняя прежний уровень качества:

- a) «стабильности цен»
- b) «цены проникновения»
- c) «снятия сливок»
- d) «скользящей падающей цены»

7. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- a) уровню и качеству обслуживания.
- b) по количеству предоставляемых услуг;
- c) по сезонности.
- d) местоположению
- e) целям пребывания
- f) все варианты ответов

8. На какую категорию гостей рассчитаны апарт-отели?

- a) Бизнесмены
- b) Семейные туристы
- c) Паломники
- d) Туристы, ищущие постоянное жильё

9. Укажите основное предназначение мотелей:

- a) Размещение для долгосрочного проживания;
- b) Ориентирован на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте;
- c) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может

выписаться практически в любой момент.

d) гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств.

10. Назовите не менее 3-х мотивов, которыми руководствуются путешественники при выборе типа гостиницы

Ответ

11. Установите последовательность: в порядке убывания по численности средства прибытия в Курскую область:

- a) автомобильный;
- b) железнодорожный;
- c) авиационный;
- d) гужевой.

12. Установите соответствие:

Понятие	Определение
1. Акватель 2. Ботель 3. Кемпинг 4. Ротель 5. Бунгало 6. Флотель 7. Флайтель	<p>А) Большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п.</p> <p>Б) Малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.</p> <p>В) Неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля.</p> <p>Г) Аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. Оборудован взлетно-посадочной площадкой.</p>

	<p>Д) Места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. Клиенты – авто-, мото-, велотуристы.</p> <p>Е) Небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.</p> <p>Ж) Передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет.</p>
--	--

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Определите тип гостиницы: гостиничное предприятие оказывает услуги преимущественно путешественникам, использующих в качестве транспорта личный автомобиль или автобусом, а также водителей дальнего следования.

Кейс-задача № 2 Гостиница располагается на воде, часть ее номерного фонда находится под водой, а из окон номеров открывается потрясающий вид на подводный мир. Определите тип гостиницы

Кейс-задача № 3 Опишите основные критерии, по которым определяется тип гостиничного предприятия, а также укажите методы, по которым исследуются предприятия.

Практическое занятие №7

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Вопросы для устного ответа:

1. Современные подходы к выбору организационной структуры управления в гостинице
2. Линейная структура управления.
3. Функциональная структура управления
4. Линейно-функциональная структура управления.
5. Дивизионная структура управления.

6. Матричная структура управления
7. Оценка эффективности организационных структур в гостиничном хозяйстве.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Анализ взаимосвязи между структурой и финансовыми показателями.
2. Анализ обязанностей и влияния генерального менеджера на успех предприятия.
3. Влияние организационной структуры на финансовую эффективность гостинично-ресторанных предприятий
4. Внедрение новых технологий и их влияние на управление.
5. Выявление различий и сходств в управлении.
6. Инновации в организационно-управленческих структурах гостинично-ресторанного бизнеса
7. Исследование изменений в управлении гостинично-ресторанным бизнесом.

8. Как структура влияет на уровень сервиса и удовлетворенность клиентов.
9. Методы оптимизации и их результаты.
10. Оптимизация бизнес-процессов в гостинично-ресторанных предприятиях через совершенствование организационной структуры
11. Организационная структура и её влияние на качество обслуживания в гостинично-ресторанных предприятиях
12. Роль и функции генерального менеджера в гостинично-ресторанном предприятии
13. Роль корпоративной культуры в успехе бизнеса.
14. Сравнительный анализ организационных структур международных и отечественных гостинично-ресторанных сетей
15. Стратегии и методы управления кризисами.
16. Стратегии управления и мотивации сотрудников.
17. Управление кризисными ситуациями в гостинично-ресторанных предприятиях: организационные подходы
18. Формирование корпоративной культуры в гостинично-ресторанных предприятиях: организационно-управленческий аспект
19. Эволюция организационно-управленческой структуры гостинично-ресторанных предприятий: от традиционных к современным моделям
20. Эффективное управление персоналом в гостинично-ресторанных предприятиях: организационные аспекты

Тесты:

1. Менеджмент гостиницы представляет собой:

- а) систему оценки финансовой информации;
- б) управление процессами и использование фондов;
- в) организацию финансовой службы;

2. Основные принципы менеджмента:

- а) комплексность, эластичность, результативность;
- б) самофинансирование, самокупаемость, эффективность;
- в) гласность, полнота, самостоятельность.

3. Характеристика объектов менеджмента:

- а) денежные поступления, расходы, финансовое состояние гостиницы;
- б) входные и выходные финансовые потоки;

в) взаимоотношения с государством, партнёрами, своими работниками.

4. Условия, которые необходимо учитывать при формировании рациональной системы менеджмента:

- а) развитие рыночных отношений;
- б) совершенствование финансового и хозяйственного законодательства;
- в) мировые тенденции развития финансового рынка;
- г) рост инфляции;
- д) формирование соответствующего кадрового потенциала.

5. Что из перечисленного не относится к целям финансового менеджмента в гостинице:

- а) максимизация прибыли;
- б) управление денежным потоком;
- в) увеличение доходов руководящего состава и вкладчиков (или владельцев) фирмы;
- г) повышение курсовой стоимости акций гостиницы.

6. Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием?

- а) служба приема и размещения
- б) вспомогательная служба
- в) административно-управленческая
- г) инженерно-техническая

7. Деление общего трудового процесса на отдельные, обособленные, обособленные виды работ со специализацией производства и работников – это...

- а) горизонтальное разделение труда
- б) смешанное разделение труда
- в) вертикальное разделение труда

8. Организационная структура ставит цели...

- а) распределение труда
- б) размещение гостей
- в) различие гостиниц
- г) закрепление сотрудников за конкретными подразделениями

9. Установите соответствия между типами организационной структуры и их преимуществами:

1) Линейно-функциональная	А) отсутствие дублирования в выполнении распорядительно-управленческих функций
2) Функциональная	Б) согласованность и последовательность действий исполнителей
3) Линейная	В) высвобождение главного линейного руководителя от детального анализа и иных исследований производственных и управленческих проблем
	Г) непереносимое наличие высококомпетентных специалистов, каждый из которых несёт персональную ответственность перед руководством за выполнение своих функций, распоряжений и указаний
	Д) личная ответственность руководителя структурного подразделения, за конечные показатели возглавляемого им подразделения
	Е) отсутствие необходимости в комплектации штата специалистов широкого профиля
	Ё) возможность привлечения к изучению и совершенствованию технологического процесса экспертов, консультантов, ученых, специалистов практиков, осуществляющих платные и бесплатные консультации

10. Иногда гостиничные сети и управляющие компании выступают соинвестором в строительстве новых гостиниц. При этом могут создаваться совместные предприятия. Какие преимущества для иностранного инвестора имеет форма _____?

11. Расположите в порядке возрастания распространенности виды гостиничных предприятий:

- а) дома отдыха
- б) отели
- в) санаторно-курортные организации
- г) турбазы.

12. Какая из перечисленных должностей занимает высший уровень управления гостиничным предприятием?

- а) менеджер по продажам
- б) владелец

- в) исполнительный директор
- г) генеральный директор

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1

Дать описание основных элементов фирменного стиля отеля

Элемент фирменного стиля	Описание элемента
Торговый знак	
Логотип	
Слоган	
Фирменный цвет	
Фирменный блок	

Кейс-задача №2 Составьте предложения по ресторанному продукту исходя из гастрономических ресурсов региона (области, городу) для заданной целевой группы туристов.

Отчет по занятию.

1. Характеристики целевой группы
2. Их мотивация
3. Иерархическая структура потребностей туристов и пути их удовлетворения
4. Туристские ресурсы региона для включения в турпродукт.
5. Вид туризма
6. Примерная программа туристского путешествия

Практическое занятие №8

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для устного ответа:

1. Функциональные службы в индустрии гостеприимства.
2. Служба гостиничного хозяйства.
3. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля
4. Служба общественного питания

5. Инженерно-техническая служба
6. Финансовая служба.
7. Служба риск-менеджмента.
8. Служба автоматизированных систем управления
9. Кадровая служба.
10. Служба безопасности.
11. Медицинская служба.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Взаимодействие служб гостиницы.
2. Влияние службы бронирования на загрузку гостиницы.
3. Внедрение экологически чистых технологий.
4. Контроль за финансовыми потоками и рентабельностью.
5. Маркетинговая служба в гостиничном бизнесе.
6. Меры безопасности и контроль доступа.
7. Методы бронирования номеров.

8. Организация питания гостей.
9. Организация работы горничных.
10. Организация работы службы безопасности в гостиничных комплексах.
11. Организация работы службы приема и размещения гостей в гостинице.
12. Продвижение гостиничных услуг.
13. Роль и задачи службы бронирования в индустрии гостеприимства
14. Служба горничных: стандарты работы и требования к персоналу
15. Служба питания в гостиницах: структура и функции
16. Структура и функции службы приема и размещения.
17. Техническая служба в гостинице: обеспечение бесперебойной работы
18. Техническое обслуживание номеров и инфраструктуры.
19. Функциональные обязанности службы консьержей в отелях
20. Экологические службы в гостиницах: современные тенденции и требования

Тесты:

1. Нарращивание ассортимента означает:

- a) изменение характеристики товаров в сторону улучшения их параметров
- b) изменение характеристики товаров в сторону снижения их параметров
- c) расширение общего числа товаров
- d) дополнение ассортимента товаров новыми, но в существующих рамках

2. Продвижение товаров и услуг на рынке представляет собой:

- a) создание запасов изделий и продвижения их от места производства до места назначения
- b) средство, стимулирующее сбыт услуг
- c) личная или персональная продажа
- d) любую форму сообщений, с помощью которых предприятие информирует и убеждает людей, а также напоминает о своих товарах, услугах, идеях, общественной деятельности, или о влиянии на общество

3. Реклама – это:

- a) текст в газете об услуге;
- b) форма сбыта услуг через объявления в СМИ;
- c) любая оплаченная форма продвижения товаров, услуг

определенным рекламодателем;

- d) короткое текстовое объявление.

4. Стадия традиционного жизненного цикла гостиницы, использующая информационную рекламу:

- a) стадия внедрения
- b) стадия роста
- c) стадия спада
- d) стадия зрелости

5. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:

- a) мерчендайзинг
- b) лицензирование
- c) франчайзинг
- d) бренчмаркинг

6. Как называется комплекс мероприятий по формированию ассортимента выпускаемой продукции, ценообразованию, по формированию спроса и стимулированию сбыта?

- a) сбытовая политика
- b) сбытовое поведение фирмы
- c) стратегия продаж
- d) нет верного варианта

7. Этот вид рекламы на различных рынках сбыта, в том числе в разных странах, одна и та же, она дает экономию по издержкам и затратам на рекламную кампанию:

- a) корпоративная реклама
- b) агрессивная реклама
- c) однородная реклама
- d) неоднородная реклама

8. Этот вид рекламы представляет деятельность как содействие реализации правительственных программ социально-экономического развития государства:

- a) защитная реклама
- b) агрессивная реклама
- c) однородная реклама
- d) неоднородная реклама

9. Этот вид рекламы выполняет рекламную политику, не используя прямых каналов распространения рекламных средств и не указывая непосредственного рекламодателя:

- a) престижная реклама
- b) товарная реклама
- c) косвенная реклама
- d) непосредственная реклама

10. Назовите три основные тенденции развития туризма на текущий момент

Ответ _____

11. Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла товара:

- a) стадия зрелости и насыщения;
- b) стадия внедрения на рынок;
- c) стадия спада;
- d) стадия роста.

12. Установите соответствие:

Вид рекламы	Характеристика
1) непосредственная	а) осуществляется на коммерческих условиях и указывает на рекламодателя, прямо выполняя рекламную функцию по отношению к конкретному товару или конкретной фирме
2) товарная	б) информирует потребителя о свойствах и достоинствах товара, пробуждает интерес к нему, потребитель стремится установить контакты с продавцом и из пассивного, потенциального превращается в активного, заинтересованного в покупке
3) престижная	в) представляет собой рекламу достоинств фирмы, выгодно отличающих ее от конкурентов

1 _____, 2 _____, 3 _____.

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Заполните таблицу «Параметры рекламы, необходимые для планирования рекламных средств»:

Тип параметра	Описание параметра
Охват	
Частота	
Сила воздействия	
Периодичность	

Кейс-задача №2

Разработайте фирменный стиль следующих предприятий и оформите данные в виде сравнительной таблицы:

Предприятия сферы сервиса	Слоган	Фирменный цвет	Логотип	Описание интерьера	Описание униформы сотрудников
гостиница для отдыха
гостиница делового назначения
ресторан
турфирма

Кейс-задача № 3 В гостинице в течение одной недели произошли существенные изменения в составе работающих (вместе со старшим администратором в другую гостиницу ушли 5 работников, их заменили выпускники вуза). Перемены вызвали сбой в социальных связях и функциональном взаимодействии, напряженность в отношениях между «старыми» и новыми кадрами, отклонения от сформированных традиций, участились межличностные и межгрупповые конфликты, которые ослабляют деловой настрой и сплоченность. Необходимо в данной ситуации осуществить выбор оптимальной технологии и последовательности этапов оздоровления социально-психологического климата в коллективе.

Практическое занятие №9
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ЦИКЛ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для устного ответа:

1. Качество и культура обслуживания клиентов в гостиничной индустрии.
2. Безопасность и экологичность.
3. Создание условий комфорта.
4. Этические нормы обслуживания
5. Оформление гостиниц и ресторанов.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: КноРус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Автоматизация процессов в технологическом цикле гостеприимства
2. Анализ систем управления гостиницами (Property Management Systems).
3. Безопасность и технологический цикл в индустрии гостеприимства
4. Влияние современных технологий на улучшение качества обслуживания.
5. Внедрение "зеленых" технологий и их влияние на обслуживание гостей.
6. Инновации в технологическом цикле гостиничного бизнеса
7. Качество обслуживания и технологический цикл в гостиницах разного уровня
8. Основные этапы технологического цикла в индустрии гостеприимства
9. Особенности технологического процесса в отелях, ресторанах и туристических агентствах.
10. Перспективы развития технологического цикла в гостиничном бизнесе
11. Преимущества и недостатки автоматизации в гостиничном бизнесе.
12. Примеры успешных кейсов внедрения новых технологий.
13. Рассмотрение ключевых этапов: от бронирования до выезда гостя.
14. Роль информационных технологий в управлении гостиничным предприятием
15. Современные методы обеспечения безопасности гостей и персонала.
16. Сравнение технологического цикла в пятизвездочных и бюджетных отелях.
17. Сравнительный анализ технологического цикла в гостиницах и других секторах туристической индустрии
18. Тенденции и прогнозы на будущее.
19. Технологические решения для повышения удовлетворенности гостей
20. Управление клиентскими данными в технологическом цикле гостеприимства
21. Экологические технологии в гостиничном бизнесе: от бронирования до уборки

Тесты:

1. Ценности, не имеющие высокого выражения, но способные непосредственно определять уровень рентабельности гостиничного бизнеса – это:

- a) основные средства
- b) денежные средства
- c) нематериальные активы

2. Вид человеческого капитала, которая характеризует степень предназначенности и соответствия конкретного человека конкретному типу производства с позиции его образования, опыта, навыков, знаний и умений

- a) социальный капитал
- b) естественный капитал
- c) основной капитал

3. Средство производства гостиничного продукта, представляющее собой совокупность средств и способов передачи деловой информации на расстоянии

- a) Информационное поле
- b) Транспорт
- c) Почта

4. Составляющая гостиничного продукта, которая имеет кратковременное воздействие на клиента и ведет к принятию решения о покупке:

- a) материальная
- b) нематериальная

5. Составляющая гостиничного продукта, которая имеет длительное воздействие на клиента и влияет на восприятие качества продукта.

- a) материальная
- b) нематериальная

6. К задачам разработки товарной стратегии гостиничного предприятия относятся:

- a) удовлетворение запросов потребителей
- b) разумное соотношение цены и качества товара;
- c) оптимальное использование технологических знаний и опыта фирмы;
- d) оптимизация финансовых результатов фирмы;
- e) завоевание новых покупателей путем расширения сферы применения существующих товаров и диверсификации сфер деятельности.

7. СТИС – это:

- a) система товародвижения и сбыта;
- b) стимулирование сбыта;

с) стимулирование торговли и сервиса

8. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- a) Оказание спа-услуг
- b) Продажа алкогольных напитков
- c) Перевозки воздушным транспортом
- d) Уход за садовыми растениями

10. Маркетинг, ориентированный _____, заключается в удовлетворении потребностей разных групп потребителей данным товаром или группой схожих товаров:

- a) на потребителя
- b) на поиск горизонтальной ниши
- c) на вертикальную нишу
- d) на конкурентную борьбу

11. Расположите в соответствующем порядке бизнес-подпроцессы предприятия ресторанного бизнеса:

- a) маркетинг;
- b) логистика;
- c) производство;
- d) продажи;
- e) прием и обслуживание гостей;
- f) всестороннее обеспечение функционирования предприятия.

12. Установите соответствие товарных стратегий их определению:

	Стратегия		Определение
А.	Элиминация	1.	Нововведения в организационно-экономической, научно-исследовательской, маркетинговой и других сферах деятельности, а также внедрение новых товаров
Б.	Инновация	2.	Повышение концентрации полезности потребительского эффекта от использования существующего товара конкретного назначения.
В.	Вариация	3.	Процесс выделения таких товаров, которые выглядят сомнительно с точки зрения дальнейшей привлекательности на рынке и подлежат переаттестации.

1 _____, 2 _____, 3 _____

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Используя изученные методы в сети Интернет найти следующую информацию об одной из гостиниц города Курска:

Категория гостиницы
Местоположение (адрес) гостиницы
Контактная информация (сайт, телефон, факс)
Номерной фонд
Дополнительные услуги
Стоимость размещения

Используя изученные методы в сети Интернет найти следующую информацию о конкурентах этой гостиницы:

Название гостиницы-конкурента
Категория гостиницы
Местоположение (адрес) гостиницы
Контактная информация (сайт, телефон, факс)
Номерной фонд
Дополнительные услуги
Стоимость размещения
Акции и предложения.

Кейс-задача № 2 Отель готовится к очередному «межсезонному» периоду, представьте, что вы менеджер отеля, знающий, что через шесть месяцев в вашем бизнесе будет двухнедельный период низкой активности. Как можно избежать потерь?

Кейс-задача №3 Представьте, что вы руководитель гостиничного предприятия. Подготовьте мини-проект по теме: «Внедрение новых технологий в каналы распространения услуг в сфере гостеприимства».

Практическое занятие №10

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Вопросы для устного ответа:

1. Правовые основы положения лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Особенности организации размещения лиц с ограниченными возможностями здоровья в России.

3. Технические требования к организации средств размещения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
4. Элементы корпоративной культуры в гостиничном деле.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Ассортимент дополнительных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
2. Доступность информации в гостиницах для людей с ограниченными возможностями здоровья.
3. Доступность информации в гостинице для людей с ограниченными возможностями.
4. Нормативно-правовое обеспечение оснащения номерного фонда и общественных помещений для гостей с ограниченными возможностями здоровья.

5. Обучение персонала гостиницы работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
6. Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в отеле.
7. Организация психологического комфорта и сопровождение клиента во время пребывания в гостинице для людей с ограниченными возможностями здоровья.
8. Особенности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья.
9. Особенности условий в гостиницах для приёма людей с ограниченными возможностями здоровья.
10. Работа по продвижению гостиниц для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
11. Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения.
12. Российский и зарубежный опыт в организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в коллективных средствах размещения.
13. Создание безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиничной индустрии.
14. Состояние доступной среды на гостиничных предприятиях Российской Федерации.
15. Технологии обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья.
16. Услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах».
17. Формирование безбарьерной среды в индустрии гостеприимства как фактор развития социального, инклюзивного туризма.
18. Функционирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах.
19. Проблемы формирования доступной среды для туристов.
20. Возможности курских гостиниц в формировании безбарьерной среды.

Тесты:

1. **Выберите наиболее корректную формулировку для использования в общении.**
 - a) Человек с ограниченными возможностями.
 - b) Инвалид.

- с) Человек с инвалидностью.
- 2. Как лучше построить общение с человеком, у которого выраженные нарушения речи?**
- а) Допустимо помогать человеку, договаривая за него фразы
 - б) Переспросить, если непонятно
 - с) Постараться говорить в ответ медленно и громко
- 3. Что из предложенного не относится к дискриминации людей с инвалидностью при обслуживании в гостинице?**
- а) Проведение различий между людьми при оказании мер защиты и помощи
 - б) Установление ограничений или запретов, связанных с наличием инвалидности
 - с) Определение категорий людей, ограниченных в правах и возможностях
- 4. Какие действия допустимы при знакомстве с человеком, использующим протез руки?**
- а) Протянуть руку для приветствия и не акцентировать внимание на протезе
 - б) Выдержать достаточную паузу, чтобы передать инициативу собеседнику
 - с) Не протягивать руку для рукопожатия
- 5. Чего НЕ следует делать, если человек с инвалидностью поставил костыли в проходе, и они мешают окружающим гостям? Укажите лишнее.**
- а) Самостоятельно переставить костыли в более подходящее место
 - б) Обратиться к человеку с инвалидностью с просьбой переставить костыли
 - с) Уточнить, куда Вы можете переставить костыли, чтобы они не мешали другим
- 6. В коллективе новый сотрудник с инвалидностью. Укажите наиболее корректные действия со стороны работодателя:**
- а) Кадровая служба должна представить нового сотрудника и озвучить диагноз при всех
 - б) Лучше не привлекать внимания к сотруднику с инвалидностью и ничего не предпринимать
 - с) Работодателю необходимо заранее адаптировать рабочее место и

определить трудового наставника

7. **СТИС – это:**

- a) система товародвижения и сбыта;
- b) система технико-инклюзивного сервиса;
- c) стимулирование торговли и сервиса

8. **Природоохранные учреждения, территории которых включают природные комплексы и объекты, имеющие особую экологическую, историческую и эстетическую ценность, предназначенные для использования в природоохранных, рекреационных, просветительских, научных и культурных целях – это:**

- a) Зоны отдыха
- b) Заповедники
- c) Национальные парки

9. **Как поступить, если Вам необходимо направить незрячему или незлышащему человеку дополнительные рабочие документы или материалы?**

- a) Направить документы так, как удобно мне. Если нужен другой формат материалов — человек сам сообщит.
- b) Сначала уточнить, в каком формате будет удобно получить материалы: на почту или мессенджере, в формате картинки, аудиосообщения или документа.
- c) Обойду вопрос молчанием, так как неловко задавать подобные вопросы.

10. Перед входом в гостиницу должна располагаться _____ для упрощения передвижения лиц с ОВЗ.

11. **Расположите в соответствующем порядке действия при обслуживании гостя с ОВЗ:**

- a) Предоставление помощи в передвижении по корпусу или заполнении документов;
- b) Приветствие;
- c) Оказание услуги;
- d) Представление;

8. **Установите соответствие товарных стратегий их определению:**

	Стратегия		Определение
А.	Элиминация	1.	Нововведения в организационно-экономической, научно-исследовательской, маркетинговой и других сферах деятельности, а также внедрение новых товаров
Б.	Инновация	2.	Повышение концентрации полезности потребительского эффекта от использования существующего товара конкретного назначения.
В.	Вариация	3.	Процесс выделения таких товаров, которые выглядят сомнительно с точки зрения дальнейшей привлекательности на рынке и подлежат переаттестации.

1 _____, 2 _____, 3 _____

Кейс-задачи:

Кейс-задача № 1 Гостиница «Сочи» в одноименном городе собирается принять команду спортсменов паралимпийских видов спорта через 2 месяца. Гостиница оборудована лишь пандусом у входной группы. Какие действия необходимо принять управляющему для организации «Доступной среды» для прибывающих гостей?

Кейс-задача № 2 Какими документами регулируется процесс организации «Доступной среды» в системе обслуживания отелем?

Практическое занятие №11

СУЩНОСТЬ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ И ЕЕ ФУНКЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для устного ответа:

1. Элементы, уровни, виды корпоративной культуры
2. Жизненный цикл корпоративной культуры, подходы к ее исследованию
3. Вопросы современной концепции корпоративной культуры в гостиничном деле.
4. Показатели эффективности корпоративной культуры, диагностика ее определения в гостиничном деле.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Визуальные и нематериальные элементы корпоративной культуры в гостиничном сервисе.
2. Влияние корпоративной культуры на качество обслуживания в гостиницах.
3. Влияние корпоративной культуры на мотивацию и удовлетворенность сотрудников гостиниц.
4. Влияние корпоративной культуры на мотивацию и удовлетворенность сотрудников гостиниц.
5. Влияние корпоративной культуры на принятие решений в гостиничном менеджменте.
6. Использование корпоративных ценностей в маркетинговой стратегии ресторана.
7. Исследование восприятия корпоративной культуры гостями и сотрудниками гостиниц.

8. Корпоративная культура и её отражение в маркетинговой стратегии гостиницы.
9. Корпоративная культура и социальная ответственность ресторанов.
10. Корпоративная культура как инструмент повышения качества сервиса в гостиницах.
11. Корпоративная культура как фактор конкурентоспособности гостиничного бизнеса.
12. Психологические аспекты корпоративной культуры в ресторанной индустрии.
13. Психологический климат в коллективе гостиницы и его связь с корпоративной культурой.
14. Роль корпоративной культуры в повышении лояльности клиентов гостиничных предприятий.
15. Роль лидеров в формировании и поддержании корпоративной культуры в гостиницах.
16. Сравнительный анализ корпоративных культур различных гостиничных брендов.
17. Стратегии внедрения корпоративной культуры в новых филиалах гостиничных сетей.
18. Формирование корпоративной культуры в гостиничных сетях: методы и подходы.
19. Эволюция корпоративной культуры в гостиницах: от традиций к инновациям.
20. Корпоративная культура и ее влияние на имидж и репутацию ресторана.

Тесты:

1. **Власть и статус, награждения и наказания относятся к:**
 - a) проблемам внешней адаптации
 - b) проблемам внутренней интеграции
 - c) проблемам выживания
2. **Какая из функций корпоративной культуры позволяет сотруднику реализовать в рамках корпоративной культуры такие личностные мотивы как склонность к анализу и научным исследованиям?**
 - a) ценностно-образующая;
 - b) коммуникационная;

- c) мотивирующая;
- d) познавательная;
- e) стабилизационная;
- f) нормативно-регулирующая;
- g) инновационная.

3. Какая из функций корпоративной культуры является стимулом к росту производительности:

- a) ценностно-образующая;
- b) коммуникационная;
- c) мотивирующая;
- d) познавательная;
- e) стабилизационная;
- f) нормативно-регулирующая;
- g) инновационная.

4. Какая из функций корпоративной культуры заключается в достижении общего согласия на основе объединяющего действия важнейших элементов культуры?

- a) ценностно-образующая;
- b) коммуникационная;
- c) мотивирующая;
- d) познавательная;
- e) стабилизационная;
- f) нормативно-регулирующая;
- g) инновационная.

5. Какая из функций корпоративной культуры ведет к идентификации сотрудником себя с организацией?

- a) ценностно-образующая;
- b) коммуникационная;
- c) мотивирующая;
- d) познавательная;
- e) стабилизационная;
- f) нормативно-регулирующая;
- g) инновационная.

6. Благодаря какой функции корпоративной культуры усиливается вовлеченность каждого работника в дела организации?

- a) ценностно-образующая;

- b) коммуникационная;
- c) мотивирующая;
- d) познавательная;
- e) стабилизационная;
- f) нормативно-регулирующая;
- g) инновационная.

7. Динамичное предпринимательское и творческое место работы характеризует:

- a) клановую культуру;
- b) адхократическую культуру;
- c) иерархическую культуру;
- d) рыночную культуру.

8. Ориентированность на результаты, жестко проводимая линия на конкурентоспособность характеризуют:

- a) клановую культуру;
- b) адхократическую культуру;
- c) иерархическую культуру;
- d) рыночную культуру.

9. Адаптация – это:

- a) приспособление работника к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям труда;
- b) взаимное приспособление работника и организации путем постепенной вработываемости сотрудника в новых условиях;
- c) приспособление организации к изменяющимся внешним условиям.
- d) ориентированность на результаты

10. Назовите три основные тенденции развития корпоративной культуры на текущий момент

Ответ _____

11. Укажите верную последовательность стадий жизненного цикла товара:

- a) стадия зрелости и насыщения;
- b) стадия внедрения на рынок;
- c) стадия спада;
- d) стадия роста.

12. Установите соответствие:

Вид рекламы	Характеристика
1) непосредственная	а) осуществляется на коммерческих условиях и указывает на рекламодателя, прямо выполняя рекламную функцию по отношению к конкретному товару или конкретной фирме
2) товарная	б) информирует потребителя о свойствах и достоинствах товара, пробуждает интерес к нему, потребитель стремится установить контакты с продавцом и из пассивного, потенциального превращается в активного, заинтересованного в покупке
3) престижная	в) представляет собой рекламу достоинств фирмы, выгодно отличающих ее от конкурентов

1 _____, 2 _____, 3 _____.

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Разработайте модель мотивационной стратегии сотрудников на гостиничном предприятии при условии, если штат сотрудников составляет 24 работника всех служб.

Кейс-задача №2 Разработайте модель мотивационной стратегии сотрудников на ресторанном предприятии при условии, если штат сотрудников составляет 13 работника.

Практическое занятие №12

СТАНДАРТИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Вопросы для устного ответа

1. Понятие стандартизации.
2. Нормативные документы по стандартизации гостиничной деятельности.
3. Цели стандартизации.
4. Требования стандартизации.
5. Виды стандартов.
6. Общероссийские классификаторы.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Влияние на уровень сервиса и удовлетворенность гостей.
2. Влияние стандартизации на конкурентоспособность гостиничных предприятий
3. Влияние стандартов на удовлетворенность клиентов.
4. Влияние экологических стандартов на репутацию и работу гостиниц.
5. Законодательные нормы и их влияние на гостиничные стандарты.
6. Инновации в стандартизации гостиничных услуг: современные тенденции
7. История и эволюция стандартизации гостиничных услуг в мире
8. Как стандарты помогают гостиницам привлекать больше клиентов.
9. Международные стандарты гостиничных услуг: сравнительный анализ
10. Новые технологии и их интеграция в стандарты обслуживания.

11. Обучение персонала и стандартизация: взаимосвязь и влияние на качество услуг
12. Основные трудности и пути их преодоления.
13. Правовые аспекты стандартизации в гостиничном бизнесе
14. Проблемы внедрения и соблюдения стандартов в гостиничных услугах
15. Программы обучения и их роль в соблюдении стандартов.
16. Развитие стандартов качества в гостиничном бизнесе.
17. Роль стандартизации в повышении качества гостиничных услуг
18. Социальное значение стандартизации в гостиничных услугах
19. Сравнение стандартов гостиниц разных стран и их особенности.
20. Стандарты экологической безопасности в гостиничном бизнесе

Тесты:

1. Стандарт – это:

- a) Документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;
- b) Документ, описывающий технологию производственного процесса;
- c) Знак, который вручают производителю изделия.

2. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит:

- a) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- b) Министерство спорта Российской Федерации;
- c) Министерство культуры;
- d) Генеральный директор гостиничного предприятия;

3. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» гостиничная услуга – это:

- a) Материальная услуга;
- b) Услуга социально-культурной сферы.

4. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг?

- a) Невещественность;
- b) Гетерогенность;
- c) Неотделимость от процесса потребления;
- d) Несохранимость;
- e) Непревращаемость в собственность.

5. Согласно Стандартной классификации средств размещения туристов, разработанной экспертами ВТО, гостиница это средство размещения, входящее в группу

- a) Коллективные средства размещения туристов;
- b) Индивидуальные средства размещения туристов;
- c) Специализированные заведения.

6. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Это минимум в РФ составляет:

- a) 5 номеров;
- b) 10 номеров;
- c) 15 номеров.

7. Стандартизация – это _____

8. Основы стандартизации в РФ изложены в

- a) Федеральном законе РФ «О стандартизации»;
- b) Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»

9. Концепции развития национальной системы стандартизации РФ на период до 2020 года предусматривает ежегодное обновление стандартов в приоритетных секторах экономики на уровне:

- a) от 5 % до 10 %;
- b) от 10 % до 15 %;
- c) от 15 % до 20 %.

8. Установите соответствие:

1)Сьюит-Отели	а) предприятия, предоставляющие услуги размещения и питания, управление которыми осуществляется некоммерческой организацией; проживание — в многоместных номерах, питание — с ограниченным выбором блюд
2)Мотели	б) гостиницы с автостоянками, предоставляющие услуги для размещения автомобилистов.
3)Хостелы	в) отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием
4) Апаротели	г) ограниченные территории с санитарными

	объектами, на которых располагаются шале, бунгало, палатки, стационарные фургоны, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автодомов и пр.
5)Шале	д) гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров категории «студия» и (или) «апартамент».
6)Кемпинги	е) гостиницы, номерной фонд которых состоит из номеров высшей категории: сьюит, апартамент, люкс, джуниор сьюит, студия.

12. Расположите в хронологической последовательности системы классификаций средств размещения по степени распространённости:

- a) Система «звёзд»
- b) Система «корон»
- c) Буквенная система
- d) Категории «standart», «de luxe», «junior suite», «presidential suite»

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 На основании анализа нормативной документации составьте план-график проведения стандартизации гостиничных услуг.

Кейс-задача №2 Какое место в системе контроля качества гостиничного продукта занимает жизненный цикл услуги?

Практическое занятие №13

СЕРТИФИКАЦИЯ РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ

Вопросы для устного ответа:

1. Правовые основы сертификации ресторанных услуг.
2. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию.
3. Формы сертификации.
4. Обязательная сертификация. Добровольная сертификация.
5. Звезды Мишлен.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Виды сертификации по цели, объектам и содержанию процедур.
2. Государственные стандарты, регулирующие сертификацию услуг общественного питания.
3. Документальное сопровождение процесса сертификации ресторана
4. Инновационные методы проверки качества ресторанных услуг
5. Маркетинговое значение сертификации в ресторанном бизнесе: влияние на репутацию и прибыль
6. Международные стандарты в сфере ресторанного обслуживания
7. Обязательная и добровольная сертификация услуг общественного питания.
8. Оценка качества ресторанных услуг: критерии и методы проверки
9. Пакет документов, необходимый для сертификации услуг общественного питания.
10. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг общественного питания.

11. Процедура сертификации ресторанных услуг: этапы, документация, сроки
12. Процедура сертификации услуг общественного питания.
13. Санитарно-эпидемиологический контроль в ресторанном бизнесе: особенности сертификации
14. Сертификация меню: контроль качества и безопасности блюд
15. Сертификация персонала ресторана: требования к квалификации сотрудников
16. Сертификация специализированных заведений: особенности для разных типов ресторанов
17. Система стандартов в сфере общественного питания: основные требования и нормативные документы
18. Система ХАССП в сертификации услуг общественного питания.
19. Современная региональная политика в области общественного питания
20. Требования к обслуживающему персоналу ресторанов.
21. Экологическая сертификация ресторанов: принципы и требования

Тесты:

- 1. Орган по сертификации осуществляет:**
 - a) подтверждение соответствия стандартам
 - b) перевозки морским транспортом
 - c) оказание гостиничных услуг
 - d) безопасность продукции
 - e) присвоение категории звездности гостиницы

- 2. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» гостиничная услуга – это:**
 - a) Материальная услуга;
 - b) Услуга социально-культурной сферы.

- 3. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг?**
 - a) Невещественность;
 - b) Гетерогенность;
 - c) Неотделимость от процесса потребления;
 - d) Несохранимость;

- 4. Согласно Стандартной классификации средств размещения**

туристов, разработанной экспертами ВТО, гостиница - это средство размещения, входящее в группу...

- a) Коллективные средства размещения туристов;
- b) Индивидуальные средства размещения туристов;
- c) Специализированные заведения.

5. Один из признаков гостиницы – гостиницы состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум. Этот минимум в РФ составляет:

- a) 5 номеров;
- b) 10 номеров;
- c) 15 номеров.

6. Основы стандартизации в РФ изложены в

- a) Федеральном законе РФ «О стандартизации»;
- b) Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»

7. Что включает в себя организационно-управленческая структура ресторана?

- a) Только кухню и зал
- b) Все подразделения и службы ресторана
- c) Только административный персонал
- d) Только службу приема и размещения

8. Кто обычно возглавляет ресторан?

- a) Управляющий
- b) Шеф-повар
- c) Бармен
- d) Официант

9. Какие основные подразделения существуют в структуре ресторана?

- a) Кухня, зал, бухгалтерия
- b) Кухня, зал, служба приема, склад
- c) Кухня, зал, охрана, маркетинг
- d) Кухня, зал, прачечная, служба безопасности

10. Какую роль выполняет менеджер зала в ресторане?

- a) Контроль качества блюд
- b) Управление персоналом зала и обеспечение высокого уровня обслуживания

- c) Приготовление блюд
- d) Учет продуктов

11. Кто отвечает за составление меню и контроль качества блюд?

- a) Управляющий
- b) Бармен
- c) Шеф-повар
- d) Официант

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Какими органами проводится сертификация гостиничных услуг? В чем существенное отличие от процесса стандартизации гостиничных услуг?

Кейс-задача №2 Владелец гостиницы «Хамелеон» решил пройти процедуру ее добровольной сертификации.

Кто уполномочен на проведение добровольной сертификации гостиничных услуг? Почему владелец гостиницы заинтересован в такой сертификации? Обоснуйте ответ.

Практическое занятие №14

ВНЕДРЕНИЕ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ИННОВАЦИОННЫХ МЕТОДОВ СТИМУЛИРОВАНИЯ СПРОСА НА УСЛУГИ

Вопросы для устного ответа:

1. Сущность и виды инноваций в гостиничном и ресторанном деле.
2. Развитие и регулирование инновационной деятельности.
3. Взаимосвязь инноваций в индустрии гостеприимства и туризма.
4. Инновационные методы стимулирования спроса.
5. Современные инновации в гостиничном бизнесе.
6. Инновации в ресторанном бизнесе.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.

2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: КноРус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. «Новый» туризм (необычные туристические направления).
2. Блокчейн-технологии в сфере услуг: новые возможности для стимулирования спроса.
3. Взаимосвязь качества и инноваций.
4. Виртуальная и дополненная реальность в продвижении услуг: перспективы и примеры.
5. Влияние социальных медиа на спрос на услуги: стратегии продвижения.
6. Государственное регулирование инновационных процессов.
7. Инновационная деятельность в ресторанном бизнесе.
8. Инновационная деятельность в туристическом бизнесе.
9. Инновационные методы маркетинга в сфере услуг: от теории к практике.
10. Инновационные подходы к ценообразованию в сфере услуг.
11. Интеллектуальная собственность как товар.
12. Использование больших данных (Big Data) для прогнозирования и стимулирования спроса на услуги.
13. Использование искусственного интеллекта для повышения спроса на услуги.

14. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.
15. Персонализация услуг как инструмент увеличения потребительского спроса.
16. Программы лояльности 2.0: как инновационные методы помогают удерживать клиентов и увеличивать спрос.
17. Роль геймификации в увеличении спроса на услуги.
18. Роль мобильных приложений в увеличении спроса на услуги: анализ успешных кейсов.
19. Эко-инновации и их влияние на выбор потребителей в сфере услуг.
20. Эффективное использование чат-ботов для повышения качества обслуживания и спроса.

Тесты:

1. Что относится к инновационным методам стимулирования спроса в гостиничном бизнесе?

- a) Традиционная реклама в СМИ
- b) Программы лояльности с накоплением баллов
- c) Использование искусственного интеллекта для персонализации предложений
- d) Сезонные скидки

2. Какой метод стимулирования спроса относится к цифровым инновациям?

- a) Проведение дегустаций
- b) Внедрение чат-ботов для общения с клиентами
- c) Организация живых музыкальных выступлений
- d) Размещение рекламы на билбордах

3. Что такое геймификация в контексте гостиничного бизнеса?

- a) Проведение спортивных мероприятий
- b) Внедрение игровых элементов в программы лояльности
- c) Организация детских игровых комнат
- d) Проведение командных тренингов для персонала

4. Какие технологии помогают персонализировать предложения гостям?

- a) Большие данные (Big Data)
- b) Традиционные анкеты

- c) Телефонные опросы
- d) Все вышеперечисленное

5. Какой метод стимулирования спроса относится к экологическим инновациям?

- a) Внедрение энергосберегающих технологий
- b) Использование одноразовой посуды
- c) Организация развлекательных мероприятий
- d) Проведение мастер-классов

6. Что такое омниканальность в гостиничном бизнесе?

- a) Наличие нескольких каналов бронирования
- b) Единая система взаимодействия с клиентом через все каналы
- c) Работа только через социальные сети
- d) Использование только мобильных приложений

7. Какие инновационные методы помогают снизить отток клиентов?

- a) Автоматизированная система рекомендаций
- b) Традиционные скидки
- c) Рассылка рекламных буклетов
- d) Все вышеперечисленное

8. Что такое динамическое ценообразование?

- a) Фиксированные цены на услуги
- b) Автоматическое изменение цен в зависимости от спроса
- c) Сезонные скидки
- d) Специальные предложения для постоянных клиентов

9. Какой метод стимулирования спроса относится к социальным инновациям?

- a) Создание сообществ в социальных сетях
- b) Внедрение системы отзывов
- c) Организация благотворительных мероприятий
- d) Все вышеперечисленное

10. Что является ключевым фактором успеха инновационных методов стимулирования спроса?

- a) Стоимость внедрения
- b) Соответствие потребностям целевой аудитории
- c) Сложность реализации
- d) Модные тенденции

11. Расставьте следующие инновационные методы стимулирования спроса в правильной последовательности от наиболее традиционного к наиболее современному:

- a) QR-коды для заказа блюд
- b) Специальные предложения и скидки
- c) Интерактивные меню с дополненной реальностью
- d) Автоматические системы заказа через планшеты
- e) Традиционные рекламные буклеты

12. Соотнесите инновационные методы с их преимуществами:

- a) Роботизация процессов подачи блюд
- b) Увеличение скорости обслуживания
- c) Снижение затрат на персонал
- d) Повышение уровня гигиены
- e) Мобильные приложения для бронирования столиков
- f) D) Удобство для клиентов
- g) E) Повышение лояльности клиентов

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Исходные данные. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

- a) независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;
- б) извинитесь перед ним и начнете беседу;
- в) поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»;
- г) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

Кейс-задача №2 Приведите пример необычной гостиницы, на основе реально существующей, либо придумайте сами. Расскажите о концепции, потребителях, ценовой политике и т.д.

Практическое занятие №15

ИМИДЖ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Вопросы для устного ответа:

1. Сущность и задачи имиджа гостинично-ресторанного предприятия.
2. Процесс формирования имиджа.
3. Основы положительного имиджа гостиницы и ресторана.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Роль корпоративного имиджа в повышении конкурентоспособности гостиницы.

2. Процесс формирования и управления имиджем ресторана: от концепции до обратной связи с гостями.
3. Влияние онлайн-репутации и отзывов в интернете на имидж отеля.
4. Внутренний имидж гостиничного предприятия как основа внешнего успеха.
5. Фирменный стиль как ключевой элемент визуального имиджа ресторана.
6. Технологии PR и их применение для создания положительного имиджа гостиницы.
7. Роль личности руководителя в формировании имиджа гостинично-ресторанного комплекса.
8. Сенсорный маркетинг как инструмент создания уникального имиджа ресторана (ароматы, музыка, освещение).
9. Имидж гостиничного предприятия в сфере делового туризма: специфика и методы формирования.
10. Ребрендинг как способ кардинального изменения имиджа отеля: анализ успешных кейсов.
11. Социальная ответственность и экологические инициативы как часть положительного имиджа гостиницы.
12. Формирование имиджа ресторана национальной кухни: культурные и маркетинговые аспекты.
13. Антикризисное управление имиджем: как гостинице сохранить репутацию в сложных ситуациях.
14. Имидж персонала как неотъемлемая составляющая имиджа гостиничного предприятия.
15. Event-маркетинг как инструмент продвижения и укрепления имиджа ресторана.
16. Сравнительный анализ имиджа сетевых и независимых отелей.
17. Роль легенды и истории бренда в формировании уникального имиджа гостиницы.
18. Влияние ценовой политики на формирование имиджа ресторана.
19. Имидж как нематериальный актив гостиничного предприятия: методы оценки и управления.
20. Разработка комплексной программы по формированию положительного имиджа для нового гостиничного предприятия.

Тесты:

1. Что НЕ входит в понятие «имидж заведения»?

- а) Внешний вид здания и интерьера

- b) Качество обслуживания
- c) Финансовые показатели компании
- d) Репутация среди клиентов

2. Какой фактор больше всего влияет на формирование первого впечатления о ресторане?

- a) Расположение заведения
- b) Дизайн фасада и входной группы
- c) Ценовая политика
- d) Меню

3. Что является ключевым элементом имиджа гостиницы?

- a) Количество звёзд
- b) Уровень сервиса
- c) Ценовая категория
- d) Географическое расположение

4. Как часто следует проводить мониторинг имиджа заведения?

- a) Раз в год
- b) Ежеквартально
- c) Ежемесячно
- d) Постоянно

5. Какой элемент НЕ относится к визуальному имиджу ресторана?

- a) Фирменный стиль
- b) Форма персонала
- c) Качество блюд
- d) Оформление зала

6. Что такое «репутационный капитал» заведения?

- a) Финансовые активы
- b) Репутация среди клиентов
- c) Материальные ценности
- d) Количество сотрудников

7. Какой метод НЕ помогает улучшить имидж гостиницы?

- a) Повышение квалификации персонала
- b) Обновление интерьера
- c) Снижение качества обслуживания для экономии
- d) Активное присутствие в социальных сетях

8. Что является основным источником информации об имидже заведения для потенциальных клиентов?

- a) Отзывы в интернете
- b) Реклама
- c) Рекомендации друзей
- d) Наружная реклама

9. Как быстро можно изменить имидж заведения?

- a) За несколько дней
- b) За месяц
- c) За квартал
- d) Это длительный процесс

10. Какой фактор наиболее важен для поддержания положительного имиджа?

- a) Постоянное обновление меню
- b) Стабильно высокое качество сервиса
- c) Активная маркетинговая кампания
- d) Модный дизайн интерьера

11. Какой из перечисленных пунктов не обязательно должен быть доведен до сведения потребителя гостиничных услуг?

- a) Сведения о вышестоящей организации
- b) Категории номеров гостиницы
- c) Номера вызова экстренных служб в регионе
- d) Предельный срок проживания в гостинице
- e) Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот

12. Установите соответствие между наименованием услуги и её типом:

1) Дополнительные услуги	a) оказание услуг размещения
	b) доставка корреспонденции
	c) аренда конференц-зала
2) Основные услуги	d) услуги питания
	e) экскурсионные услуги
	f) услуги прачечной

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1 Исходные данные. Однажды вы оказались

участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Постановка задачи. Какая и почему?

а) «чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать

особенности его личности»;

б) «все это мелочи, главное в оценке людей — это их деловые качества, исполнительность.

Каждый должен делать то, что ему положено»;

в) «успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его;

г) «это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Кейс-задача №2 Заполните таблицу на предмет требований к номерному фонду (от Standart до Villa)

	Без звезд	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
Требование к гостинице

Практическое занятие №16

ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для устного ответа:

1. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
2. Политико-правовой фактор.
3. Фактор безопасности путешествий.
4. Экономико-финансовые факторы.
5. Социально-демографические факторы.
6. Культурные факторы.
7. Инфраструктурно-коммуникационные факторы.
8. Технологические факторы.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.
5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.
6. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.
7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Влияние архитектурных решений на качество гостиничных услуг
2. Влияние глобализации на современные тенденции в гостиничном бизнесе
3. Влияние культурных особенностей на развитие гостиничного дела
4. Влияние международных гостиничных сетей на локальный рынок
5. Влияние пандемии на трансформацию индустрии гостеприимства
6. Влияние сезонности на развитие гостиничного бизнеса
7. Влияние социальных медиа на продвижение гостиничных услуг
8. Влияние урбанизации на рост гостиничного сектора
9. Влияние экономических факторов на развитие индустрии гостеприимства
10. Перспективы развития малых и средних гостиниц в условиях конкуренции

11. Правовые аспекты и регулирование индустрии гостеприимства
12. Развитие инфраструктуры как фактор роста гостиничного сектора
13. Развитие эко-туризма и его влияние на гостиничный бизнес
14. Роль маркетинга и рекламы в продвижении гостиничных услуг
15. Роль образования и квалификации персонала в развитии индустрии гостеприимства
16. Роль технологических инноваций в модернизации гостиничного бизнеса
17. Социальные аспекты и их влияние на индустрию гостеприимства
18. Экологические факторы и устойчивое развитие гостиничного сектора
19. Экономическая эффективность инвестиций в гостиничную инфраструктуру
20. Экономическое значение гостиничного бизнеса для региональной экономики.

Тесты:

1. Какой фактор НЕ относится к природным факторам развития индустрии гостеприимства?

- a) Климатические условия
- b) Наличие природных достопримечательностей
- c) Транспортная доступность
- d) Экологическая обстановка

2. Что из перечисленного относится к социально-демографическим факторам?

- a) Уровень доходов населения
- b) Развитие транспортной инфраструктуры
- c) Культурно-историческое наследие
- d) Природные ресурсы

3. Экономические факторы развития индустрии гостеприимства включают:

- a) Сезонность спроса
- b) Уровень инфляции и валютный курс
- c) Культурные традиции региона
- d) Экологическое состояние территории

4. К политическим факторам развития индустрии гостеприимства относятся:

- a) Визовая политика и миграционное законодательство

- b) Развитие информационных технологий
- c) Демографические изменения
- d) Уровень преступности в регионе

5. Технологические факторы влияют на индустрию гостеприимства через:

- a) Системы бронирования и онлайн-продажи
- b) Культурные особенности региона
- c) Природные катаклизмы
- d) Социально-экономическое развитие

6. Какие факторы относятся к внутренним факторам развития предприятия гостеприимства?

- a) Квалификация персонала
- b) Политическая ситуация в стране
- c) Экономическая конъюнктура
- d) Демографические показатели

7. Сезонность как фактор развития индустрии гостеприимства характеризуется:

- a) Периодическими колебаниями спроса
- b) Стабильным уровнем загрузки
- c) Равномерным распределением туристов
- d) Постоянным ростом показателей

8. Культурные факторы развития индустрии гостеприимства включают:

- a) Национальные традиции и обычаи
- b) Транспортную инфраструктуру
- c) Экономическую политику государства
- d) Природные ресурсы региона

9. Турист – это временный посетитель, находящийся в посещаемой местности:

- a) от 1 часа до года;
- b) от 24 часов до года;
- c) от 24 часов до 3 месяцев
- d) от 3-х часов и более

10. Принцип сегментации, который основан на различиях в ценностных ориентирах людей:

- a) по покупательским мотивам

- b) по покупательской способности
- c) по мотивации покупателей
- d) психографический

11. Укажите верную последовательность этапов мотивации потребителей:

- a) поиск путей удовлетворения возникшей потребности;
- b) определение направлений действия;
- c) возникновение потребности;
- d) удовлетворение потребности;
- e) осуществление действий;
- f) слепокупочное поведение.

12. Установите соответствие критериев процессу сегментации:

	Критерий		Процесс сегментации
А.	Культурно-географические критерии	1	Процесс разделения всех покупателей рынка на однородные группы по половозрастным критериям.
Б.	Социально-экономические критерии	2	Деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку.
В.	Психоповеденческие критерии	3	Выделение сегментов потребителей на основе общности побудительных мотивов и целей поездок, социальной и статусной принадлежности, уровня доходов и расходования средств.
Г.	Демографические критерии	4	Деление рынка по комплексу характеристик потребителей, отражающий модель жизни и поведения человека, определяемую увлечениями, поступками, интересами, типом отношений с другими людьми и т.д.

1 _____, 2 _____, 3 _____, 4 _____.

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1

Можно ли назвать тенденцией стремление гостиничного бизнеса использовать исторические опыт, традиции при формировании инновационных форм гостеприимства и услуг в частности? Или это всего лишь инструмент для точечных решений?

Кейс-задача №2

Как знания о культуре разных народов могут помочь управляющему гостиницы при сформированном продвижении продукта на международный рынок?

Практическое занятие №17

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для устного ответа:

1. Углубление специализации гостиничного и ресторанного предложения.
2. Образование международных гостиничных и ресторанных цепей.
3. Внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий.
4. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.

Список литературы:

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст]: учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. – СПб.: Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничное дело: учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов, Э. Р. Кутыева, В. В. Смирнова, М. А. Черненко ; под ред. И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина. - Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. - 300 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467>
3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство: учебное пособие для средних специальных учебных заведений / Н. И. Гришко. - Минск: РИПО, 2021. - 252 с. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697069>

4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. – М.: КноРус, 2014. - 168 с.

5. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Текст]: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К, 2009. - 328 с.

6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве [Текст]: учебник. – М.: КноРус, 2017. - 320 с.

7. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст]: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 3-е изд., стер. - М.: Кнорус, 2011. - 392 с.

Темы для рефератов:

1. Безконтактное обслуживание в гостиницах: преимущества и вызовы
2. Анализ влияния экологических инициатив на имидж и доходность гостиниц.
3. Влияние глобализации на индустрию гостеприимства: международный опыт и адаптация.
4. Влияние пандемии COVID-19 на индустрию гостеприимства и пути восстановления.
5. Влияние урбанизации на развитие гостиничных услуг в крупных городах.
6. Влияние цифровизации на индустрию гостеприимства: новые возможности и вызовы.
7. Гастрономическое гостеприимство: новые форматы ресторанного обслуживания в отелях
8. Гибридные форматы размещения: коворкинг-отели и многофункциональные пространства
9. Иммерсивный опыт в индустрии гостеприимства: создание незабываемых впечатлений для гостей
10. Индустрия гостеприимства Курской области в условиях СВО.
11. Инновации в управлении гостиницами: от автоматизации до персонализации сервиса.
12. Локальное гостеприимство: развитие малых отелей и уникальных мест размещения
13. Персонализация сервиса в гостиницах: как удовлетворить запросы каждого гостя.
14. Развитие корпоративного гостеприимства: особенности и тенденции.
15. Роль корпоративной социальной ответственности в гостиничном бизнесе.

16. Технологии умного дома в гостиничном секторе: преимущества и перспективы внедрения.
17. Умные отели и инновационные технологии в сфере размещения: анализ современных решений
18. Цифровые трансформации в сфере гостеприимства: от онлайн-бронирования до виртуальных туров
19. Эволюция дизайна интерьеров гостиниц: современные тренды и их влияние на гостей.
20. Экотуризм как новая философия гостеприимства: современные тренды и перспективы развития

Тесты:

- 1. Какая из перечисленных тенденций не характерна для современного гостиничного бизнеса?**
 - a) Персонализация услуг
 - b) Автоматизация процессов
 - c) Снижение роли цифровых технологий
 - d) Экологичность и устойчивое развитие

- 2. Что такое смарт-отель?**
 - a) Отель с повышенным уровнем комфорта
 - b) Отель, использующий автоматизированные системы управления
Отель премиум-класса
 - c) Отель с расширенным набором услуг

- 3. Какой фактор становится определяющим при выборе отеля для современных путешественников?**
 - a) Только цена
 - b) Расположение
 - c) Качество сервиса и отзывы
 - d) Наличие дополнительных услуг

- 4. Что такое sharing economy в гостиничном бизнесе?**
 - a) Система бронирования
 - b) Экономика совместного использования
 - c) Программа лояльности
 - d) Система управления отелем

- 5. Какая технология не относится к современным трендам в гостеприимстве?**
- a) Искусственный интеллект
 - b) Биометрическая идентификация
 - c) Традиционные ключи от номера
 - d) Чат-боты для общения с гостями
- 6. Что такое иммерсивный опыт в гостиничном бизнесе?**
- a) Стандартное размещение
 - b) Погружение гостя в особую атмосферу
 - c) Повышенный уровень безопасности
 - d) Улучшенные условия проживания
- 7. Какой формат размещения становится всё более популярным среди путешественников?**
- a) Только классические отели
 - b) Коворкинги
 - c) Апартаменты и коливинги
 - d) Мини-гостиницы
- 8. Что такое ESG-принципы в гостиничном бизнесе?**
- a) Принципы управления персоналом
 - b) Экологические, социальные и управленческие стандарты
 - c) Стандарты безопасности
 - d) Правила обслуживания гостей
- 9. Какая тенденция характерна для ресторанного бизнеса в отелях?**
- a) Унификация меню
 - b) Локальное происхождение продуктов
 - c) Снижение качества обслуживания
 - d) Сокращение ассортимента
- 10. Что такое бесконтактное обслуживание?**
- a) Обслуживание без контакта с персоналом
 - b) Обслуживание через посредников
 - c) Обслуживание в определённое время
 - d) Обслуживание только по предварительной записи

11. Какой фактор влияет на развитие гибких пространств в гостиницах?

- a) Рост числа бизнес-туристов
- b) Увеличение туристического потока
- c) Изменение потребительских предпочтений
- d) Экономическая ситуация

12. Планирование инновационных процессов.

1) принцип гибкости и эластичности планирования	а) обеспечивается применением современных информационных технологий, прогрессивных процедур и методов осуществления инновационных процессов.
2) комплексность планирования инноваций	б) требует динамичной реакции планов на изменения внутренних и внешних факторов
3) принцип научной обоснованности планирования	в) предполагает рассматривать планирование как последовательный процесс разработки, детализации, уточнения, внесения изменений и продления планов.
4) Принцип непрерывности	г) означает увязку всех разрабатываемых на инновационном предприятии планов

Кейс-задачи:

Кейс-задача №1

Охарактеризуйте тенденцию к использованию чат-ботов в индустрии гостеприимства? Какие показатели должны выполняться при введении инновации такого рода?

Кейс-задача №2

Какие инновации появились в индустрии гостеприимства за последние 5 лет? Дайте краткую характеристику

КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ЗАДАНИЙ

Компетентостный подход к обучению предполагает необходимость не просто оценки освоения определенного объема информации и получения необходимых знаний, но и определения уровня понимания проблем, способности к их анализу и самостоятельному решению. Соответственно контроль должен определить и оценить, на каком уровне студентом освоены компетенции.

На сегодняшний день нет единого подхода к определению количества уровней, их названий и конкретных требований к освоению. В каждом образовательном учреждении, на каждой кафедре и у каждого преподавателя они могут иметь некоторые непринципиальные различия и особенности.

Поэтому студенты, приступая к изучению дисциплины, должны прежде всего ознакомиться с тем, какие компетенции должны быть сформированы в процессе занятий, какие именно требования предъявляются к результатам их работы, какие оценочные средства и критерии оценки применяются при текущем контроле и промежуточной аттестации.

При каждой форме контроля используются соответствующие контрольно- оценочные средства, показатели, критерии и шкалы оценки, с которыми студентов при выдаче задания знакомит преподаватель. При оценке результатов изучения дисциплины «Организация гостинично-ресторанного дела» применяется трехуровневый подход к определению степени сформированности компетенций, при котором три уровня означают удовлетворительную, хорошую или отличную оценку освоения. Если не выполняются требования, предъявляемые к пороговому уровню освоения компетенций, студент получает оценку «неудовлетворительно». Критерии к определению степени сформированности компетенций представлены в рабочей программе дисциплины.

Для определения степени освоения компетенций могут применяться разноуровневые задания. Так, задания репродуктивного уровня позволяют оценивать знание теоретических положений, фактического материала, умение правильно использовать специальные термины и понятия.

Задания реконструктивного уровня позволяют оценивать умение анализировать, устанавливать причинно-следственные связи, обобщать и формулировать выводы. Задания творческого уровня позволяют оценивать способность применять в процессе теоретических исследований и практической профессиональной деятельности приобретенные знания и умения, вырабатывать, обосновывать и представлять собственную позицию, находить самостоятельные нестандартные решения.

Показатели (или доказательства) степени освоения компетенций могут быть как прямыми, при которых преподаватель и студенты могут услышать, увидеть и оценить качество ответа, работы или иного результата, и косвенными, когда общая оценка складывается с учетом совокупности оценок различных аспектов, частей, направлений работы, промежуточных результатов, экспертных мнений и других факторов.

Для оценки может применяться как пятибалльная, так и балльно-рейтинговая система. В последнем случае итоговый результат для удобства

и приведения к единообразию может быть преобразован в традиционные пятибалльные оценки путем использования соответствующих коэффициентов.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета:

- положение П 02.016–2018 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

- методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для текущего контроля по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется порядок начисления баллов, указанный в рабочей программе дисциплины «Организация гостинично-ресторанного дела».

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен проводится в форме тестирования.

Для промежуточной аттестации обучающихся, проводимой в виде тестирования, используется следующая методика оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности. В каждом варианте КИМ –16 заданий (15 вопросов и одна задача).

Каждый верный ответ оценивается следующим образом:

- задание в закрытой форме –2 балла,
- задание в открытой форме – 2 балла,
- задание на установление правильной последовательности – 2 балла,
- задание на установление соответствия – 2 балла,
- решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Максимальное количество баллов за тестирование –36 баллов.

Итоговая оценка приводится к шкале, определяемой положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения основных образовательных программ».