

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)**

**МДК 05.02. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА**

основной образовательной программы среднего профессионального  
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

**Квалификация: менеджер**

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящие рекомендации предусматривают набор материалов для проведения практических занятий по дисциплине «Индустрия гостеприимства».

Материалы, изложенные в данных рекомендациях, позволят закрепить полученные студентами теоретические знания по изучаемой дисциплине. Решение задач, участие в деловых играх, рассмотрение конкретных ситуаций, предусмотренных практическими занятиями, позволят студентам приобрести умения и навыки использовать теоретические знания в практической деятельности организаций.

При разработке содержания практических занятий использованы различные варианты:

- опросы;
- тестирование;
- оформление презентационных материалов

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» является курсом общеобразовательных дисциплин профессионального цикла специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Курс «Индустрия гостеприимства» имеет комплексный характер и направлен на углубление знаний, получение практических навыков в сфере гостеприимства.

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

## Структура практических занятий

№	Наименование темы	Кол-во часов	Форма проведения и контроля
1	1 Понятие гостеприимства 2 Факторы развития индустрии гостеприимства 3 Современные тенденции развития индустрии гостеприимства 4 Интеграционные процессы в гостиничной индустрии	2	Опрос. Составление презентационного материала
2	1. Характеристика и отличительные особенности гостиничных услуг 2. Гостиничный продукт и его свойства 3 Отличительные особенности гостиничного продукта	2	Опрос. Составление презентационного материала
3	1 Правила предоставления гостиничных услуг 2 Нормативно-правовое обеспечение гостиничной отрасли в РФ	2	Опрос. Составление презентационного материала
4	1 Понятие средства размещения 2 Классификация средств размещения 3 Типология гостиниц 4 Классификация гостиниц в РФ	2	Опрос. Составление презентационного материала
5	1Классификация номеров в РФ 2 Европейская классификация номеров	3	Опрос. Составление презентационного материала
6	1 Функции службы приема и размещения 2 Основные гостиничные службы 3 Характеристика гостиничных служб	3	Опрос. Составление презентационного материала
7	1 Профессиональное мастерство персонала гостиничных служб 2 Функциональные обязанности администратора	3	Опрос. Составление презентационного материала
8	1 Оказание услуг бронирования 2 Организация и оказание дополнительных услуг	3	Опрос. Составление презентационного материала
9	1 Понятие анимации 2 Виды анимации 3 Анимационная деятельность отелей	3	Опрос. Составление презентационного материала
10	1 Типы предприятий питания в отеле 2 Обслуживание в номерах 3 Организация кейтеринга	3	Опрос. Составление презентационного материала
11	1 Формы взаимодействия гостиниц с турфирмами 2 Оформление договорной документации 3 Риски в работе с турфирмами	4	Опрос. Составление презентационного материала
12	1 Современные формы продвижения гостиничных услуг 2 Реклама в гостеприимстве	4	Опрос. Составление презентационного материала

## Содержание практических занятий

### Практическое занятие 1.

1. Понятие гостеприимства
2. Факторы развития индустрии гостеприимства
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
4. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии

Цель практического занятия - изучить виды гостиничных услуг

Опрос

1. Сущность и содержание индустрии гостеприимства
2. Рассказать о факторах, влияющих на развитие индустрии туризма и гостеприимства
3. Тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства в РФ

### Практическое занятие 2.

1. Характеристика и отличительные особенности гостиничных услуг
2. Гостиничный продукт и его свойства
3. Отличительные особенности гостиничного продукта

Цель практического занятия — рассмотреть нормативно-законодательную базу деятельности гостиничных предприятий в РФ

Опрос

### Практическое занятие 3.

1. Правила предоставления гостиничных услуг
2. Нормативно-правовое обеспечение гостиничной отрасли в РФ
1. Какими нормативно-правовыми документами регламентируется деятельность гостиничных предприятий в РФ
2. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг

Цель занятия – изучить российскую и зарубежную классификацию номеров

Опрос:

### Практическое занятие 4.

1. Понятие средства размещения
2. Классификация средств размещения
3. Типология гостиниц
4. Классификация гостиниц в РФ

Цель практического занятия – изучить функции каждой гостиничной службы

Опрос

1. Назовите основные гостиничные службы
2. Характеристика службы приема и размещения.
3. Служба бронирования. Функции, особенности деятельности.
4. Служба обслуживания. Персонал в униформе.
5. Служба эксплуатации номерного фонда.
6. Служба питания.
7. Служба безопасности. Функции.

### **Практическое занятие 5.**

1. Классификация номеров в РФ
2. Европейская классификация номеров

Цель практического занятия – определить место и роль персонала в предоставлении гостиничных услуг

Опрос

1. Российская классификация номеров
2. Зарубежная классификация номеров

### **Практическое занятие 6.**

1. Функции службы приема и размещения
2. Основные гостиничные службы
3. Характеристика гостиничных служб

Цель практического занятия - процессы предоставления дополнительных услуг

Опрос:

1. Факторы, повышающие качество предоставления дополнительных услуг
2. Организация питания в гостинице
- 3 Услуги трансфера
- 4 Услуги бронирования

### **Практическое занятие 7.**

1. Профессиональное мастерство персонала гостиничных служб
2. Функциональные обязанности администратора

Цель практического занятия –

**Опрос**

1. Персонал и качество предоставляемых слуг
2. Понятие человеческого ресурса
3. Управление человеческими ресурсами на гостиничном предприятии
4. Что такое сбалансированный протокол результатов

### **Практическое занятие 8.**

1. Оказание услуг бронирования
2. Организация и оказание дополнительных услуг

Цель практического занятия – изучить способы и методы продвижения гостиничного продукта в условиях рыночной конкуренции

**Опрос**

1. Современные формы продвижения гостиничных услуг
2. Реклама в гостеприимстве

### **Практическое занятие 9.**

1. Понятие анимации
2. Виды анимации
3. Анимационная деятельность отелей

Цель практического занятия – изучить процесс предоставления анимационных услуг

**Опрос**

1. Виды анимации
2. Технологии реализации анимационных программ

**Практическое занятие 10.**

- 1. Типы предприятий питания в отеле**
- 2. Обслуживание в номерах**
- 3. Организация кейтеринга**

**Практическое занятие 11.**

- 1. Формы взаимодействия гостиниц с турфирмами**
- 2. Оформление договорной документации**
- 3. Риски в работе с турфирмами**

**Практическое занятие 12.**

- 1. Современные формы продвижения гостиничных услуг**
- 2. Реклама в гостеприимстве**



**Основная литература:**

- Барчуков И,С. И др. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.- М.: КНОРУС. 2014
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014
- Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2012. - 280 с  
<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=328825>
- Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496  
<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=468869>
- Казаков С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме: Монография/С.П. Казаков - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с.  
<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=508573>

**Дополнительная литература:**

- Ляпина И.Ю. и др. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. М.: Издательский центр "Академия" 2013
- Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов/сост. Ю.Ф. Волков.- изд. 2-е, переаб. и доп. \_Ростов н/Д: Феникс, 2014.- 734с
- В.С. Сенин, Туризм, Мини-словарь, -М.: Финансы и статистика, 2010.
- Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с.  
<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=465410>
- Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 312 с.  
<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=462825>

**Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

**Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»  
«Гостиничное дело»  
«Отель»

## Самостоятельная работа студента

### ВВЕДЕНИЕ

**Целью самостоятельной работы** студентов при изучении дисциплины «Индустрия гостеприимства» является закрепление теоретических знаний, обучение навыкам работы с нормативной, правовой, справочной документацией и специальной литературой, а так же развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Задачами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Индустрия гостеприимства» является:

- систематизация, закрепление, углубление и расширение теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, для эффективной подготовки к практическим занятиям.

В ходе самостоятельной работы студентов, планируемой по учебной дисциплине, студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (освоение лекционного курса, а также освоение отдельных тем, отдельных вопросов тем, отдельных положений и т.д.)
- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый

инструментарий практическим путем (написание реферативных докладов).

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

## **ФОРМЫ И ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

При изучении дисциплины «Индустрия гостеприимства» используются следующие формы самостоятельной работы студентов, направленные на активизацию учебной деятельности студентов: работа с конспектом лекций, работа над учебным материалом (основная и дополнительная литература, предусмотренная рабочей программой дисциплины), работа со словарями и справочниками, подготовка сообщений к выступлению на практических занятиях, ответы на контрольные вопросы и вопросы для обсуждения.

Результаты этой подготовки проявляются в активности студентов на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ФОРМАМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Самостоятельная работа позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на семинарском занятии, выразить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме, подойти более углубленно к изучаемой теме. Одним из видов самостоятельной работы является подготовка реферативных работ, а по отдельным темам презентационных материалов.

### **Подготовка реферативных докладов**

Одним из элементов самостоятельной деятельности студента является написание реферативных докладов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной

деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Сущность реферирования заключается в максимальном сокращении объема источника информации при сохранении его основного содержания. Реферат перечисляет основные вопросы работы и сообщает существенное содержание каждого из них. Встречаются различные виды рефератов: учебные и библиографические.

Объем такого реферативного доклада указывается преподавателем и составляет обычно не превышает 10 страниц машинописного текста. Учебный реферативный доклад не должен иметь исключительно компилятивный характер. Изложение материала должно носить проблемно-тематический характер, включать собственное мнение студента по кругу излагаемых проблем. В нем не должно быть механически переписанных из книги, сложных для понимания, конструкций.

Рекомендуемая структура реферативного доклада:

1. Введение. Отражается обоснование выбора темы; описываются используемые методы исследования и решения задач; указываются цель, задачи доклада, реферата.
2. Основной текст (включает, как правило, раскрытие двух вопросов: состояние изучаемой проблемы и пути его решения). Наиболее ценным при изложении сути изучаемых вопросов будет обозначение собственной позиции и аргументированное изложение полученных в ходе работы результатов.
3. Заключение (выводы) – короткое резюме основных результатов проведенного изучения. Выводы, содержащиеся в заключении, строятся на основании результатов анализа материалов, приводимых в разделах основного текста работы, но не повторяют их, а обобщают. Они должны подтвердить достижение цели и задач, указанных во введении.
4. Список литературы.

Списки литературы могут быть различными по способу компоновки источников:

- 1) алфавитный – авторы или заглавия (если нет автора) размещаются по алфавиту, при этом иностранные источники обычно размещают в конце списка;
- 2) по видам изданий – возможно выделение следующих групп: официальные, государственные, нормативно-инструктивные, описательные (монографии, пособия), материалы конференций, статьи из сборников и периодических изданий.

В каждом подразделе такого списка источники чаще всего располагают в алфавитном порядке (по фамилиям авторов или названиям – если нет авторства или авторов более трех).

Реферат (доклад) выполняется на листах формата А4 (210x297), которые брошюруются в единый блок. Выдерживаются поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинаются одинаковым отступом, равным пяти знакам (1,25 мм).

Текст набирается на компьютере в текстовом редакторе MS Word, язык русский по умолчанию, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, через полуторный интервал.

Темы рефератов:

1. Гостиничные сети
2. Современные модели гостиничного продукта
3. Особенности взаимодействия гостиничных служб
4. Формирование стрессоустойчивости
5. Организация и предоставление платных и бесплатных дополнительных услуг
6. Современные технологии продвижения гостиничных услуг

**Рекомендации для студентов по отдельным формам самостоятельной работы по темам дисциплины**

## **Тема 1.1. Индустрия гостеприимства: состояние и перспективы развития**

Приступая к подготовке к аудиторным занятиям по данной теме, студент, прежде всего, должен ознакомиться с конспектом лекций, рекомендованной основной и дополнительной литературой. На основе этого студент должен уяснить понятийный аппарат. Необходимо понять сущность гостеприимства, его особенности, тенденции развития индустрии.

## **Тема 1.2. Гостиничные услуги в гостеприимстве**

Подготовку к аудиторным занятиям по данной теме, следует, прежде всего, начать с уяснения понятия гостиничной услуги.

Необходимо ознакомиться с требованиями, предъявляемым к гостиничным услугам.

Далее следует ознакомиться с возможностью предоставления персонализированных услуг.

## **Тема 1.3. Правовое обеспечение гостиничной деятельности в РФ**

Подготовка к данному виду занятия необходимо начать с изучения нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность гостиничных предприятий в РФ. При подготовке к занятиям необходимо обратить внимание на Правила предоставления гостиничных услуг.

## **Тема 2.1 Классификация гостиниц**

По данной теме предусмотрена работа с большим объемом литературы. Студенту необходимо разобрать признаки, по которым возможно проводить типологию гостиниц. Самостоятельная работа заключается в систематизации признаков классификации.

## **Тема 2.2 Классификация номеров**

Подготовка по данной теме должна начинаться с изучения конспекта лекций. Студент должен знать российскую и зарубежную классификацию номеров. Самостоятельная работа заключается в систематизации классификации номеров и выявлении общих черт и различий в классификации.

## **Тема 2.3 Гостиничные службы**

Данная тема требует тщательной проработки студентами теоретического лекционного материала. Освоение лекционного материала позволит студенту разобраться в функционале гостиничных служб, их взаимодействии.

Самостоятельная работа по данной теме заключается в изучении требований к гостиничным службам.

## **Тема 3.1. Организация и предоставление дополнительных услуг**

Подготовка по данной теме позволит студенту понять классификацию дополнительных услуг, их влияние на формирование гостиничного продукта. Самостоятельная работа по данной теме заключается в изучении технологии предоставления дополнительных услуг.

## **Тема 3.2. Анимационные услуги**

При подготовке к занятию по указанной теме студент должен освоить понятия анимационных услуг.

При подготовке студента самостоятельная работа будет заключаться в изучении технологии предоставления анимационных услуг.

## **Тема 3.3. Организация питания в отеле**

При подготовке к занятию студенту необходимо изучить вопросы, связанные с технологиями оказания услуг питания, в том числе технологию работы службы room-service. также ознакомиться с принципами организации кейтеринга, банкетов, фуршетов.

Результатом самостоятельной работы студента должно стать знание технологии обслуживания в номерах.

#### **Тема 4.1 Взаимодействие отелей с турфирмами**

Подготовка к занятию по указанной теме начинается с изучение теоретического лекционного материала по вопросам взаимодействия отелей с турфирмами, договорные отношения.

При подготовке к занятию студенту отводится время на самостоятельную работу, по итогам которой студент должен владеть вопросом договорных отношений между субъектами туристского рынка.

#### **Тема 4.2 Продвижение гостиничного продукта на рынке туристских услуг**

Самостоятельная работа по данной теме заключается в проработке лекционного материала, а также самостоятельной работы с литературой по вопросам продвижения гостиничного продукта на рынок. Студентам предлагается выполнить реферат на тему: «Современные технологии продвижения гостиничных услуг».

#### **Основная литература:**

- Барчуков И.С. И др. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.- М.: КНОРУС. 2014
- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014
- Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. -



М.: Дашков и К, 2012. - 280 с

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=328825>

- Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=468869>

- Казаков С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме: Монография/С.П.Казаков - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=508573>

#### **Дополнительная литература:**

- Ляпина И.Ю. и др. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. М.: Издательский центр "Академия" 2013

- Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов/сост. Ю.Ф. Волков. - изд. 2-е, переаб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 734 с

- В.С.Сенин, Туризм, Мини-словарь, - М.: Финансы и статистика, 2010.

- Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=465410>

- Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 312 с.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=462825>

#### **Газеты:**

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

#### **Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»