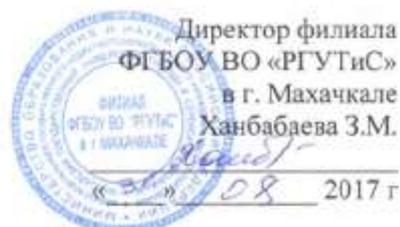


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



**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. - 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»

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.znaniyum.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://znaniyum.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://znaniyum.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://znaniyum.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://znaniyum.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»