

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

---

43.03.03 Гостиничное дело

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

---

Гостиничная деятельность

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2022

**Современные тенденции развития гостиничного дела**  
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель:  
к.и.н., Гордеева М.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства  
№ 8 от .31.03.2022 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка .....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
2.	Структура дисциплины.....	5
3.	Содержание дисциплины.....	6
4.	Образовательные технологии .....	7
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	10
5.1	Система оценивания .....	10
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	10
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	11
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	20
6.1	Список источников и литературы .....	20
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	21
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	21
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	22
9.	Методические материалы.....	23
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	23
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
9.3	Иные материалы.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	33

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

#### Цель дисциплины:

- дать студентам знания, необходимые для анализа современных тенденций развития гостиничного дела, в системе экономических отношений и мировом разделении труда; бизнес - тенденциях индустрии гостеприимства;
- формировать у студентов навыки и умения находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничного дела с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;
- способствовать овладению студентами методами анализа, исследования и мониторинга рынка услуг в сфере гостеприимства.

#### Задачи дисциплины:

- ознакомление со специальной терминологией дисциплины;
- формирование представлений о современных тенденциях развития гостиничного дела;
- обучение практическим приемам и методам исследования и мониторинга рынка индустрии гостеприимства;
- обеспечение комплексного, системного подхода при решении оперативных управленческих задач в области гостиничного дела;
  - формирование представления бакалавров о взаимодействии туристских предприятий с гостиницами в условиях рынка;
  - ознакомление с технологией организации сотрудничества между туристскими и гостиничными предприятиями.

Дисциплина реализуется на иностранном языке.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательные и нормативные акты, регулирующие среду туристского и гостиничного обслуживания;</li> <li>- технологию организации взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами.</li> </ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать тенденции и перспективы развития сферы гостеприимства;</li> <li>- разрабатывать договорную</li> </ul>

		документацию; - организовывать процесс установления и поддержания взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами; <b>Владеть:</b> - терминологией и понятийным аппаратом в сфере правовых взаимоотношений между туристскими предприятиями и гостиницами; - знаниями и умениями организации договорных отношений с поставщиками туристских услуг, организации услуг сферы гостеприимства; - организационными и экономическими основами предоставления услуг в гостинице.
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Современные тенденции развития гостиничного дела» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения «Экономика гостиничного предприятия», «Технология организации гостиничного дела», «Сервисная деятельность», «География туризма», «Информационные технологии в туризме», «Организационно-управленческая практика».

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик «Продвижение гостиничного предприятия, глобальные и локальные сети продвижения», «Информационные технологии в гостиничной деятельности», «Технологии продаж гостиничного продукта», «Проектно-технологическая практика».

### 2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет   3   з.е.,   108   академических часа (ов).

#### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>7</b>	Лекции	<b>18</b>

7	Семинары/лабораторные работы	24
Всего:		42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 48 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
7	Лекции	8
7	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

### 3. Содержание дисциплины

#### *Содержание разделов дисциплины*

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	<b>Тема 1.</b> Роль услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Нормативно-правовое обеспечение сотрудничества туристских и гостиничных предприятий.	Туристский рынок и взаимодействие его участников. Роль гостиниц и других средств размещения в структуре рынка. Нормативно-правовая база в сфере гостиничного хозяйства.
2	<b>Тема 2.</b> Классификация средств размещения туристов и гостиниц	Классификация средств размещения и гостиниц по ЮНВТО. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, ГОСТ Р 51185 – «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Коллективные, специализированные, индивидуальные средства размещения. Критерии оценки гостиничных предприятий. Классификация гостиниц по функциональному назначению. Мировая практика типологии гостиниц
3	<b>Тема 3.</b> Особенности и качество услуг гостиниц и других средств размещения. Основные характеристики услуг	Особенности услуг гостиниц и других средств размещения. Понятия «качество услуги», «качество гостиничной услуги». Составляющие качества услуг средств размещения. Восприятие и оценка качества услуг на различных средствах размещения туристов. Сертификация услуг. Стандарты обеспечения

		качества в сфере гостеприимства.
4	<b>Тема 4.</b> Анализ предприятий размещения с целью сотрудничества.	Определение целей сотрудничества. Сбор и анализ информации о средствах размещения и их классификации в каталогах туристских фирм, цепей средств размещения и маркетинговых компаний; другие методы маркетинговых исследований
5	<b>Тема 5.</b> Показатели индустрии гостиниц и других средств размещения в РФ.	Показатели деятельности предприятий размещения: количество номеров (мест), классность, категоричность, коэффициент заполняемости, набор услуг и их стоимость. Оценка ситуации в секторе туристских средств размещения
6	<b>Тема 6 .</b> Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.	Современные системы управления качеством в сфере гостеприимства. Анализ состояния и направлений развития гостиничной индустрии.

#### 4. Образовательные технологии<sup>1</sup>

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Информационные и образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
1.	Роль услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Нормативно-правовое обеспечение сотрудничества туристских и гостиничных предприятий	<i>Лекция 1-2</i>  <i>Семинар 1-4</i>  <i>Самостоятельная работа</i>	<i>Вводная лекция с использованием видеоматериалов</i>  <i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i>  <i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
2.	Классификация средств размещения туристов и гостиниц	<i>Лекция 3-4</i>	<i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i>  <i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i>

<sup>1</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

		<p><i>Семинар 5-8</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>
3.	<p>Особенности и качество услуг гостиниц и других средств размещения. Основные характеристики услуг</p>	<p><i>Лекция 5-6</i></p> <p><i>Семинар 9-12</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Проблемная лекция</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>
4.	<p>Анализ предприятий размещения с целью сотрудничества</p>	<p><i>Лекция 7-8</i></p> <p><i>Семинар 13-16</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>

5	Показатели индустрии гостиниц и других средств размещения в РФ	<p><i>Лекция 9-10</i></p> <p><i>Семинар 17-20</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция с использованием видеоматериалов</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i></p>
6	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства	<p><i>Лекция 11-12</i></p> <p><i>Семинар 21-24</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>
7	Специфика управления гостиничным предприятием	<p><i>Лекция 13-14</i></p> <p><i>Семинар 22-15</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Лекция-визуализация с применением слайд-проектора</i></p> <p><i>Развернутая беседа с обсуждением доклада</i></p> <p><i>Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций</i></p>

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;

- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания<sup>2</sup>

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	30 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>тестирование</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>выступление с докладом</i>	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация <i>экзамен</i>		40 баллов
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b> <i>экзамен</i>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.

<sup>2</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.  Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>3</sup>

#### Примерная тематика творческих самостоятельных работ

1. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий
2. Сравнительный анализ модели Ритца и модели Кемонса Уильсона

<sup>3</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

3. Тенденция объединения между собой гостиниц в добровольные гостиничные цепи под единой торговой маркой.
4. Различные варианты объединения гостиниц: гостиничные консорциумы, семейства или ассоциации.
8. Альтернативные структуры размещения.
9. Классификация средств размещения на основании рейтинга. Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России.
10. Виды туристских предприятий, их функция.
11. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.

### **Примерная тематика докладов, рефератов, эссе**

1. Возникновение и развитие гостиничной индустрии.
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
3. Международная гостиничная конвенция.
4. Кодекс отношений между гостиницами и турпредприятиями.
5. Виды и особенности гостиничных услуг.
6. Модели организации гостиничного бизнеса.
7. Система франчайзинга.
8. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
9. Проблемы развития гостиничной индустрии в России.
10. Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом.
11. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг.
12. Перспективы развития гостиничной индустрии; слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация.
13. Новые технологии в гостиничной индустрии.
14. Современные средства бронирования.
15. История создания ВТО
16. Роль ВТО в гостиничном сервисе.
17. Рассмотрение деятельности международной и российской гостиничных ассоциаций.

18 Изучение международных гостиничных правил.

19 Анализ деятельности крупнейших мировых и российских гостиничных предприятий.

**Образцы тестов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося**

1. Коллективное средство размещения – это:

1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;

2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;

3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Какой системы классификации гостиниц не существует:

1) ключей;

2) букв;

3) цифр.

3. Апартаменты это:

1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;

2) гостиницы с номерами квартирного типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;

3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

4. Франчайзинг – это:

1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

5. Контракт на управление, как правило, заключается между:

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

6. Система владения отдыхом (таймшер) это:

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

7. Наибольшее количество номерного фонда располагает:

1) Северная Америка;

2) Северная африка;

3) Европа.

8. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1910 году:

1) гостиниц в Москве не было;

2) 13;

3) 228.

4) 439

9. Какой электронной системы бронирования нет:

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

10. Меню «а ля карт» предполагает:

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

11. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

1) самообслуживании;

2) единой цене;

3) минимизации отходов.

12. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:

1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

13. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

1) Аккор;

2) Бест Вестерн Интернэшнл;

3) Регент.

14. Клиент гостиницы это:

1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

3) ни то, ни другое.

15. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

1) портье;

2) подносчик багажа;

3) горничная.

16. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

1) Европе;

2) Америке;

3) Азии.

17. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

1) Устав;

2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;

3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

18. В какой гостинице двухместных номеров будет больше?

1. Бизнес гостиница в центре города.

2. Молодежная гостиница.

3. Курортная гостиница.

19. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

1. сутками.

2. днями.

3. ночами.

20. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета

1. Люкс

2. Апартаменты.
  3. Студия.
21. Чем отличаются номера первой и второй категорий?
1. Количеством комнат.
  2. Площадью комнат.
  3. Наличием полного санузла.
22. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?
1. Линейная.
  2. Матричная.
  3. Линейно-функциональная.
23. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью
1. Объединение капиталов.
  2. Монополизацию рынка.
  3. Достижение общих стратегических целей.
24. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать
1. Франчайзинговый договор.
  2. Вступление в консорциум.
  3. Вступление в гостиничную ассоциацию.
25. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?
1. Ориентации на жалобы клиентов.
  2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
  3. Периодических инспекционных проверок.
26. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
1. На часть доходов других членов цепи.
  2. На определенную ссуду для развития бизнеса.

### 3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

#### **Контрольные вопросы для экзамена по дисциплине**

#### **Примерный перечень вопросов к экзамену**

1. Нормативно-правовое обеспечение сотрудничества туристских и гостиничных предприятий.
2. Сертификация услуг в гостиницах.
3. Комплексное туристское обслуживание в гостиницах (по видам предприятий и содержанию услуг)
4. Типология гостиниц и других средств размещения туристов.
5. Классификация гостиниц и других средств размещения туристов.
6. Роль услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке.
7. Особенности и качество услуг гостиниц и других средств размещения. Основные характеристики услуг.
8. Показатели деятельности предприятий размещения.
9. Оценка ситуации в секторе туристских средств размещения.
10. Анализ предприятий размещения с целью сотрудничества.
11. Методы сбора информации о гостиницах и других средствах размещения.
12. Виды договоров между туристским и гостиничным предприятиями.
13. Организация договорной кампании.
14. Основные и особые условия договора о сотрудничестве между туристским и гостиничным предприятиями.
15. Сбор и анализ информации о гостиницах и других средствах размещения с целью поиска поставщиков услуг.
16. Критерии оценки качества обслуживания в российских и зарубежных гостиницах.
17. Восприятие и оценка туристом качества гостиничного обслуживания.
18. Гостиничное хозяйство – основное звено материально-технической базы туристской индустрии.
19. Международные гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма.
20. Классификация гостиниц. Услуги, предоставляемые гостиничными предприятиями.
21. Характерные черты современного этапа развития предприятий гостиничной индустрии.
22. Виды классов обслуживания.
23. Реклама и ее функции. Виды рекламы в индустрии гостеприимства.
24. Роль PR в продвижении услуг размещения.
25. Средства рекламы.

26. Стимулирование сбыта услуг размещения.
27. Конкурентные стратегии лидеров международного туристского бизнеса.
28. Роль и значение службы хаускипинг в деятельности гостиницы.
29. Организационная структура службы хаускипинг и направления ее совершенствования в зависимости от типа гостиницы, количества номерного фонда, категории гостиницы.
30. Требования к основным типам гостиничных номеров и направления оптимизации структуры номерного фонда.
31. Техническое оснащение гостиничных номеров: основные стандарты и современные требования.
32. Современные требования к мебели и аксессуарам гостиничного номера.
33. Современные требования к сантехническому оборудованию для гостиничных номеров различных категорий.
34. Прачечная и химчистка в структуре службы хаускипинг: организационные особенности и новации.
35. Организация и технология работы службы рум-сервис в гостинице.
36. Модель профессионального профиля руководителя службы хаускипинг.
37. Модель профессионального профиля старшей горничной.
38. Особенности применения аромо - маркетинга в гостинице.
39. Особенности организации обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями в гостиницах.
40. Технологии уборки номерного фонда и направления их совершенствования.
41. Взаимодействие службы хаускипинг со службами гостиницы.
42. Правила и проблемы взаимоотношений с гостями при обслуживании номеров.
43. Набор принадлежностей индивидуального пользования. Виды выкладки, используемые в гостиницах различных категорий.
44. Особенности аутсорсинга в гостиничном хаускипинге.
45. Особенности аутстаффинга в гостиничном хаускипинге.
46. Информационная папка гостя: содержание и методы формирования.
47. Охрана труда горничных и техника безопасности в гостинице.
48. Ресурсосберегающие технологии в обслуживании номерного фонда гостиницы.
49. Роль и значение контроля качества работы службы хаускипинг.
50. Особенности организации «клубных этажей» в гостинице.
51. Инновации в работе службы хаускипинг.
52. Методы обеспечения экологической безопасности в гостинице.
53. Обеспечение без опасности в гостевых номерах: системы электронных замков и сейфов.
54. Технология организации мини-баров в гостинице.
55. Конкурентные преимущества и нерешенные вопросы отечественных дестинаций.
56. Международные туристские выставки.
57. Источники риска в индустрии гостеприимства.
58. Влияние индустрии гостеприимства на решение социальных проблем общества.
59. Прогнозы развития индустрии гостеприимства.
60. Проблемы и перспективы развития гостиничного дела в России.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы

#### Литература

##### Основная

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

##### Дополнительная

Шитов, В. Н. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / В. Н. Шитов. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 416 с. - ISBN 978-5-9765-1553-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1089842>

Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения : монография / под ред. О.К. Ойнер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 220 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-016299-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1094555>

Стиллмен, Э. Head First Agile. Гибкое управление проектами : практическое руководство / Э. Стиллмен, Д. Грин. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 464 с. - (Серия «IT для бизнеса»). - ISBN 978-5-4461-0992-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1783914>

Черевичко, Т. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Т. В. Черевичко, М. С. Отнюкова. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 179 с. - ISBN 978-5-9765-4964-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873764>

Аутсорсинг в стратегии современного бизнеса. Лучшие практики успешной работы с поставщиками услуг : учебник / Ю. Е. Ефросинин, С. Н. Македонский, М. С. Брусенцев [и др.] ; под общ. ред. С. Н. Македонского, Ю. Е. Ефросинина, Л. Л. Шустерова. - 2-е изд., доп. и перераб. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-4461-1712-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1783899>

## 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Профессиональные сайты:

1. <http://ratanews.ru>
2. <http://www.tour-info.ru>
3. <http://www.tripadvisor.com>
4. <http://www.world-tourism.org/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

## 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант
3. Kaspersky Endpoint Security

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

технические средства обучения, а именно мультимедийное оборудование, включающее в себя компьютер (ноутбук) и мультимедиа проектор, проецирующий изображение (слайды) на экран.

Кроме технических средств используется и прикладное программное обеспечение (Microsoft Word и Power Point версии не ниже 2003 года), позволяющее демонстрировать лекционные материалы (слайды) и задания к семинарам.

Аудитории для проведения занятий должны быть оборудованы учебной доской (интерактивной учебной доской) и инструментом (мел или маркер) для нанесения рисунков, схем и текста на доску.

Состав программного обеспечения:

*При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.3-9 необходимо удалить)*

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection
5. AutoCAD
6. Archicad
7. SPSS Statistics
8. ОС «Альт Образование»
9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)

2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

4. Консультант Плюс
5. Гарант

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы

### 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий

#### Семинар 1

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Роль услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Нормативно-правовое обеспечение сотрудничества туристских и гостиничных предприятий»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Сущность индустрии гостеприимства и ее влияние на развитие мирового хозяйства.
2. Роль индустрии гостеприимства в решении социальных проблем общества.
3. Структура гостиничной индустрии.
4. Концепции гостиниц и гостеприимства.
5. Эффективность работы гостиниц.
6. Условия, необходимые для развития гостиничного дела.
7. Бизнес-тенденции в индустрии гостеприимства.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

- Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>
- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>
- Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. -

190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## Семинар 2

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Классификация средств размещения туристов и гостиниц»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Системы классификации гостиниц.
2. Категории и устройство мест проживания туристов в дестинации.
3. Дополнительные услуги гостиницы.
4. Особенности гостиничного маркетинга.
5. Владение и управление имуществом..3. Подведение итогов семинарского занятия

и объявление оценок

Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М.

Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

### Семинар 3

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Особенности и качество услуг гостиниц и других средств размещения. Основные характеристики услуг»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Понятие и функции гостиничного дела.

2. Гастрономические услуги как компонент продукта в гостиничном хозяйстве и как фактор повышения конкурентоспособности в гостиничном деле.

3. Рекомендации ЮНВТО по классификации средств размещения.

4. Наиболее известные системы классификации средств размещения.

5. Классификации средств размещения в Российской Федерации.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под

ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

#### Семинар 4

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Анализ предприятий размещения с целью сотрудничества»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. конкурентные преимущества:

а) по исследованию потребительского спроса на гостиничные услуги;

б) по определению критериев сегментации;

в) по выбору сегмента;

г) по позиционированию гостиничного продукта на рынке.

2. Движущие силы конкуренции.

3. Конкуренция в индустрии гостеприимства.

4. Конкурентоспособность.

5. Конкурентная среда в гостиничном бизнесе.

5. Конкурентные преимущества и нерешенные вопросы сферы туризма и гостеприимства

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## Семинар 5

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему «Показатели индустрии гостиниц и других средств размещения в РФ»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Мировые гостиничные сети в России.
2. Преимущества гостиничных цепей.
3. Международные гостиничные цепи и их эффективность в развитии современного туризма.
4. Продвижение товаров и услуг в индустрии гостеприимства.
5. Каналы распределения товаров и услуг гостиничной индустрии.
6. Меры по устранению препятствий на пути развития отрасли»

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. —

(Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL:  
<https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## Семинар 6

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Современные тенденции развития индустрии гостеприимства»

2. Обсуждение следующих проблем:

1. Источники риска в индустрии гостеприимства.

2. Формы и методы обеспечения безопасности туристов при размещении.

3. Гостиничное хозяйство в развитии продуктивной активности.

4. Условия и обстоятельства, обуславливающие тенденцию к усилению мер по охране окружающей среды.

5. Совершенствование технологии процесса бронирования мест в гостиницах.

3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

Литература:

Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>

Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1233293>

Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1873211>

Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1028614>

Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## Семинар 7

1. Проверка готовности студентов к занятию, объяснение цели занятия. Заслушивание и обсуждение сообщений на тему: «Специфика управления гостиничным предприятием»
2. Обсуждение следующих проблем:
  1. Финансовый менеджмент гостиничного предприятия.
  2. Особенности кадрового менеджмента в современных российских гостиничных комплексах.
  3. Анализ потребности персонала, современные методы поиска, подбора и расстановки кадров.
  4. Система мотивации и стимулирования персонала гостиничных предприятий.
  5. Национальные, региональные программы развития туризма и индустрии гостеприимства.
3. Подведение итогов семинарского занятия и объявление оценок

### Литература:

- Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. Я. Котанс. — 3-изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 384 с. - ISBN 978-5-9765-0803-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047983>
- Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе : учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 528 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1233293>
- Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие для магистратуры / Е. А. Джанджугазова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 190 с. - ISBN 978-5-4499-1541-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1873211>
- Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>
- Райли, Майкл. Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028614>
- Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

## 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>4</sup>

### Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: –
  - актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: –
  - соответствие плана теме доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;
  - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
  - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
  - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
  - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
  - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
  - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
  - грамотность и культура изложения;
  - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
  - соблюдение требований к объему доклада;
  - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
  - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
  - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
  - литературный стиль.

### Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют

<sup>4</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина (*модуль*) «**Современные тенденции развития гостиничного дела**» реализуется кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

### **Цель дисциплины:**

- дать студентам знания, необходимые для анализа современных тенденций развития гостиничного дела, в системе экономических отношений и мировом разделении труда; бизнес - тенденциях индустрии гостеприимства;
- формировать у студентов навыки и умения находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области гостиничного дела с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;
- способствовать овладению студентами методами анализа, исследования и мониторинга рынка услуг в сфере гостеприимства.

### **Задачи дисциплины:**

- ознакомление со специальной терминологией дисциплины;
- формирование представлений о современных тенденциях развития гостиничного дела;
- обучение практическим приемам и методам исследования и мониторинга рынка индустрии гостеприимства;
- обеспечение комплексного, системного подхода при решении оперативных управленческих задач в области гостиничного дела;
- формирование представления бакалавров о взаимодействии туристских предприятий с гостиницами в условиях рынка;
- ознакомление с технологией организации сотрудничества между туристскими и гостиничными предприятиями.

### **Дисциплина (модуль) направлена на формирование следующих компетенций:**

**ПКУ-2.** Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере

**ПКУ-2.2.** Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

### **В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

#### **Знать:**

- законодательные и нормативные акты, регулирующие среду туристского и гостиничного обслуживания;
- технологию организации взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами.

#### **Уметь:**

- анализировать тенденции и перспективы развития сферы гостеприимства;
- разрабатывать договорную документацию;

- организовывать процесс установления и поддержания взаимоотношений туристских предприятий с гостиницами;

**Владеть:**

- терминологией и понятийным аппаратом в сфере правовых взаимоотношений между туристскими предприятиями и гостиницами;

- знаниями и умениями организации договорных отношений с поставщиками туристских услуг, организации услуг сферы гостеприимства;

- организационными и экономическими основами предоставления услуг в гостинице.

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме проектной работы, промежуточная аттестация в форме экзамена.

**Общая трудоемкость** освоения дисциплины (модуля) составляет **3 зачетных единиц 108ч.**