

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт экологии и устойчивого развития

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ»

Кафедра рекреационной географии и устойчивого развития
Института экологии и устойчивого развития

Образовательная программа

05.03.02. ГЕОГРАФИЯ

Профиль подготовки
Рекреационная география и туризм

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Форма обучения
очная

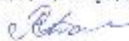
Статус дисциплины: *входит в часть ОПОП, формируемую участниками образовательных отношений; дисциплина по выбору*

Махачкала, 2021

Рабочая программа дисциплины «Организация деятельности гостиничных предприятий» составлена в 2021 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 05.03.02 - География (уровень бакалавриата) от «7» августа 2020 № 889

Разработчик:

к.б.н., доц. кафедры рекреационной географии и устойчивого развития Раджабова Р.Т.

 /Раджабова Р.Т./

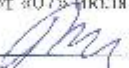
Рабочая программа дисциплины одобрена:

Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры рекреационной географии и устойчивого развития от «06» июля 2021г., протокол №10

Зав.кафедрой:  Акхмедова Л.П.

на заседании Методической комиссии Института экологии и устойчивого развития при ФГБОУ ВПО ДГУ от «07» июля 2021г., протокол №10

Председатель:  Теймуров А.А.

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением от «09 » июля 2021г

Начальник УМУ  Гасангаджиева А.Г.

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «**Организация деятельности гостиничных предприятий**» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 05.03.02 -География

Дисциплина реализуется в Институте экологии и устойчивого развития кафедрой рекреационной географии и устойчивого развития.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных способствует формированию у студентов профессиональных навыков для выполнения организационно-управленческой и сервисной деятельности в гостиничных и туристических комплексах.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника:
ПК - 12

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: *лекции, практические занятия, самостоятельная работа.*

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля успеваемости в форме *контрольная работа, тестирование* и промежуточный контроль в форме *зачета.*

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах по видам учебных занятий

Очная форма обучения

Семестр	Учебные занятия							Форма промежуточной аттестации
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем						СРС	
	Всего	из них						
Лекции		Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации			
8	76	16		16	-	-	36	зачет

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «**Организация деятельности гостиничных предприятий**» является анализ роли и места гостиничной индустрии в развитии индустрии туризма, выявление глобальных тенденций на рынке гостиничных услуг, пространственно-функциональных особенностях ее развития, основных принципов эффективного функционирования гостиничных предприятий.

Исходя из цели изучаемой дисциплины и направлений профессиональной деятельности выделяются следующие задачи курса:

- научно-исследовательская (применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере; исследование и мониторинг рынка туристских и гостиничных услуг и т.п.);

- проектная (разработка моделей туристской фирмы, туристского продукта, постановка задач проектирования гостинично-туристского комплекса, гостиничного продукта при заданных критериях и нормативных требованиях и т.д.),
- производственно-технологическая (применение современных технологий в создании, продвижении и реализации туристского, гостиничного продукта и услуг);
- организационно-управленческая (распределение функций и организация работы исполнителей на туристских предприятиях).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Курс «**Организация деятельности гостиничных предприятий**» является дисциплиной по выбору ОПОП бакалавриата по направлению 05.02.03. – *География*.

Логическая и содержательно-методическая взаимосвязь дисциплины «**Организация деятельности гостиничных предприятий**» с другими частями ОПОП определяется совокупностью общепрофессиональных компетенций, получаемых студентами в результате ее освоения.

Освоение дисциплины «**Организация деятельности гостиничных предприятий**» необходимо для подготовки к преддипломной практике и защите выпускной квалификационной работы.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения).

Код и наименование компетенции из ОПОП	Код и наименование индикатора достижения компетенций (в соответствии с ОПОП)	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ПК-12 Способен использовать географические подходы и методы для оценки туристско-рекреационных ресурсов территорий, проектирования туристских продуктов и обоснования программ развития туризма	ПК-12.1. Использует подходы и методы географии для комплексной оценки туристско-рекреационных ресурсов территорий разного уровня	Знает: типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию, структуру, модели функционирования и управления Умеет: анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятий туристской индустрии и потребителей (клиентов); Владеет: навыками анализа и составления	Устный опрос, письменный опрос

		договорной документации; основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности,	
	ПК-12.3. Готовит аналитические материалы географической направленности в целях оценки состояния, планирования, прогнозирования и управления территориальными туристско-рекреационными системами	Знает: особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов, гостиничных предприятий и иных контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; Умеет: оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии; анализировать факторы развития гостиничных предприятий; составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий. Владет: оперативной информацией о текущем состоянии	
			Устный опрос, письменный опрос

		отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом; навыками организационно-управленческого и экономического анализа оценки эффективности работы гостиничного предприятия	
--	--	---	--

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

4.2. Структура дисциплины.

4.2.1. Структура дисциплины в очной форме

№ п / п	Раздел и темы Дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост.раб.		
Модуль 1. Гостиничная индустрия								
1	Введение в гостиничную индустрию Исторические этапы развития гостиничной индустрии	8	4	4			4	Промежуточная аттестация (тест по лекционному материалу)
2	Современное состояние гостиничной индустрии Стандартизация и сертификация услуг гостиниц. Классификация гостиниц	8	2	2			4	Устный и письменный опрос, тестирование

3	Глобализация гостиничного бизнеса. Гостиничные цепи в России и за рубежом. Организационная структура гостиничных предприятий	8	2	2			4	Устный и письменный опрос, тестирование,
4	Содержание материально - технической базы как основной компонент предоставления качества услуг. Служба безопасности.	8	2	2			4	Устный и письменный опрос, тестирование,
	Итого за 1 модуль	8	10	10			16	

Модуль 2 Технология управления гостинично-туристским комплексом

5	Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинично-туристских комплексах	8	2	2			4	Устный и письменный опрос, тестирование,
6	Технология организации питания в гостинице. Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе.	8	2	2			4	Устный и письменный опрос, тестирование,
7	Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.	8	2	2			4	Устный и письменный опрос, тестирование,
8	Эффективность работы гостиницы.	8	2	2			6	Устный и письменный опрос,

	Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов.							тестирование,
	Итого за 2 модуль	8	8	8			20	
	Итого	8	16	16			72	зачет

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

4.3.1. Содержание лекционных занятий по дисциплине

Модуль 1. Гостиничная индустрия

Тема 1. Введение. Значение и содержание дисциплины «Организация деятельности гостиничных предприятий» и связь ее с другими дисциплинами общеобразовательного и специального циклов дисциплин. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом. Исторические этапы развития гостиничной индустрии

История развития индустрии гостеприимства в Европе. Гостиницы в эпоху Римской империи. Зарождение индустрии гостеприимства в средние века. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе. Лидеры современного европейского гостиничного рынка. История развития индустрии гостеприимства в Америке. Гостиничная индустрия в колониальный период. Развитие гостиничной индустрии в 1794-1900 гг. Появление коммерческих гостиниц в 1900-1930 гг. Влияние великой депрессии и Второй мировой войны на индустрию гостеприимства в Америке. Современные гостиничные ассоциации и объединения. История гостиничной индустрии в России. Строительство курортных гостиниц в 19 веке. Гостиничная индустрия в послевоенный период. Гостиничное хозяйство России в конце 20 – начале 21 веков.

Тема 2. Современное состояние гостиничной индустрии. Стандартизация и сертификация услуг гостиниц. Классификация гостиниц

Основные тенденции развития гостиничного хозяйства в современном мире и в Российской Федерации. Роль и отличительные особенности услуг гостиниц и других средств размещения на туристском рынке. Правовые основы функционирования гостиничного хозяйства. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения. Перспективы развития гостиничной индустрии; слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация. Новые технологии в гостиничной индустрии.

Сертификация услуг гостиниц. Классификация гостиниц. Сертификация продукции и услуг в России. Задачи и процедура сертификации услуг гостиниц. Сертификат и знак соответствия. Системы классификации гостиниц и средств размещения. Правомочия государственных органов управления. Центральный орган системы классификации и других средств размещения. Порядок проведения работ по классификации. Нормативные документы по классификации туристских услуг, средств

размещения и услуг средств размещения. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий. Финансирование работ по сертификации и государственному контролю и надзору.

Тема 3. Глобализация гостиничного бизнеса. Организационная структура гостиничных предприятий.

Гостиничные цепи в России и за рубежом. Понятие о гостиничных цепях. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Независимые и франчайзинговые компании. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий. Стратегии проникновения международных гостиничных операторов на рынок.

Организационная структура гостиничных предприятий. Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Классическая организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия. Взаимодействие структурных подразделений гостиничного предприятия. Функции руководителей высшего звена управления. Технология работы службы бронирования и размещения. Источники и каналы получения запросов на бронирование. Типы бронирования. Процедура заезда гостя. Паспортно-визовая служба. Особенности регистрации и оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ. Новые законодательные акты по регистрации иностранных граждан. Хозяйственная служба. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел закупок. Служба питания. Отдел персонала. Отдел маркетинга и продаж. Стандарты работы служб отеля.

Тема 4. Содержание материально-технической базы как основной компонент предоставления качества услуг. Служба безопасности. Состав и площади помещений. Содержание помещений гостиницы. Эксплуатация и содержание имущества. Санитарно-техническое оборудование. Общие требования. Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация. Оборудование и материалы, применяемые в работе служб гостиничного фонда. Подбор и подготовка инвентаря и оборудования. Требования к экологии в современной гостинице. Интерьер и озеленение гостиничного комплекса. Требования к материально-технической базе гостиниц различной категории. Технология обслуживания гостиничного фонда. Технология обеспечения безопасности в гостинице. Системы контроля доступа гостей в помещения отеля.

Модуль 2 Технология управления гостинично-туристским комплексом

Тема 5. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинично - туристских комплексах

Унифицированные услуги. Обслуживание в номерах. Обязательные бесплатные и платные гостиничные услуги. Система мер по обеспечению высокого уровня услуг. Циклы обслуживания гостей в отелях. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Прогрессивная технология обслуживания. Технология удовлетворения желаний, нужд и ожиданий. Ведение учета оказанных услуг. Порядок расчета по всем видам услуг. Критерии оценки качества сервиса. Профессиональные умения и навыки общения с гостем. Принципы профессионального поведения сотрудника. Профессиональная этика и этикет. Особенности обслуживания многонациональных клиентов.

Тема 6. Технология организации питания в гостинице. Использование профессиональных технологических приемов при обслуживании клиентов. Технология организации питания в гостинице.

Технология управления персоналом в гостиничном бизнесе.

Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики. Подготовка зала к обслуживанию. Встреча и приветствие гостей. Владение и применение различных форм обслуживания в зависимости от традиций и пожеланий гостей. Соблюдение требований гигиены при обслуживании. Технология и правила расчетов с клиентами. Процедура обслуживания особых мероприятий.

Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом. Роль человеческого фактора в обеспечении качества обслуживания. Современный кадровый менеджмент. Европейские и американские стандарты руководства персоналом. Российская система руководства. Взаимосвязь качества персонала и обслуживания в гостинице. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Система мотивации в гостиничном бизнесе. Оценка, аттестация, повышение квалификации и карьерный рост персонала. Человеческий потенциал, трудовой потенциал. Модель управления трудовым потенциалом предприятия индустрии гостеприимства. Управление конфликтными ситуациями. Устранение типичных недочетов в работе персонала.

Тема 7. Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице.

Квалификационные требования (профессиональные обязанности) к основным должностям в гостинице. Должностные инструкции в гостиничном предприятии. Основные навыки и знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. Культура межличностного общения. Этикет в отношении с клиентами. Протокол в гостиницах. Владение профессиональной лексикой и терминологией. Соблюдение установленных стандартов одежды (униформы).

Технология управления качеством услуг гостиничного предприятия. Организационные структуры менеджмента в гостиничном хозяйстве. Линейная структура управления. Функциональная структура управления. Линейно-функциональная структура управления. Дивизионные структуры управления. Матричная структура управления. Технология подготовки и организации работы. Доход и управление качеством. Технология управления удобствами. Компьютеризация гостиничного бизнеса. Применение информационных технологий в сфере управления гостиничным хозяйством.

Тема 8. Эффективность работы гостиницы. Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов.

Критерии эффективности работы. Организация аналитической деятельности гостиничного предприятия. Разработка программы и методики экономического анализа. Методика проведения анализа деятельности гостинично-туристского комплекса. Показатели деятельности гостиницы. Учет в гостиничном бизнесе. Отчет о финансовых результатах. Финансовая перспектива. Ценовая политика гостиничного комплекса. Внутренние и внешние факторы ценообразования. Тарифная политика.

Современные каналы продвижения услуг гостинично-туристских комплексов. Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия: традиционные, инновационные. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на выбор технологии продвижения услуг гостиничного предприятия. Работа с глобальными системами бронирования и резервирования: Global Distribution System, Alternate Distribution System, Central Reservation System. Преимущества и проблемы организации продаж через глобальные системы. Инновационные способы организации эффективных продаж: формирование новых потребностей гостя, маркетинг взаимоотношений с потребителем, партнерские и бонусные программы.

4.3.2 Содержание практических занятий по дисциплине ««Организация деятельности гостиничных предприятий»»

Семинар 1.

Значение и содержание дисциплины. Регулирование туристской деятельности в России. Организация переговоров туристской фирмы с зарубежным партнером на туристской выставке. Информация о потенциальном деловом партнере. Выбор партнера. Вопросы для обсуждения на переговорах. Процедура заключения договора с партнером. Основные положения договора и его оформление.

Семинар 2.

Формирование туристского продукта: Изучение рекламно-информационных материалов. Выбор страны следования и вида маршрута. Определение составляющих туристского продукта: вид перевозки, размещение, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание. Продолжительность и протяженность маршрута. Расчет цены туристского продукта

Семинар 3.

Стратегия продвижения туристского продукта на рынок: Программа продвижения туристского продукта, различные виды продвижения. Основные факторы, учитываемые при разработке программы продвижения. Средства продвижения туристского продукта. Этапы разработки комплекса продвижения. Составление бюджета продвижения

Семинар 4.

Организация работы туроператора с турагентом: Виды договоров туроператоров с турагентами. Предмет договора. Права и обязанности сторон договора. Виды документов, используемых в совместной работе туроператоров и турагентов. Основные формы расчетов во взаимоотношениях туроператоров и турагентов.

Семинар 5.

Организация работы турфирмы с клиентом: Реализация туристского продукта. Договор с клиентом, его основные положения. Туристская путевка, требования к ее оформлению. Информационный листок туристского маршрута. Инструктаж клиентов перед поездкой. Порядок проверки и приема документов, необходимых для путешествия. Презентация проекта «Организация работы туроператора с турагентом».

Темы семинаров и практических работ студентов по модулю «Гостиничная индустрия»:

1. Стандартизация услуг гостиничного предприятия.
2. Проблемы управления персоналом.
Кадровая безопасность
3. Эффективное управление гостиничным предприятием.
4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.
5. Управление качеством как основное конкурентное преимущество гостиницы.
6. Современные подходы к реализации гостиничных услуг.

Тема 1. Стандартизация услуг гостиничного предприятия.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое стандарты и зачем они нужны? Кто и когда их должен писать?
2. Как сделать так, чтобы стандарты исполнялись? Как оценить их выполнение?
3. Можно ли количественно оценить выполнение стандартов?
4. Зачем нужна квалиметрия в повседневном руководстве гостиничным предприятием?
5. Как работают группы качества?
6. Как разработать систему мотивации, направленную на стимулирование работы

по качеству?

7. Что такое Mister guest или зачем нужен «таинственный гость» в вашем отеле? Может ли помочь таинственный гость в продвижении услуг вашего отеля?

Тема 2. Проблемы управления персоналом. Предупреждение текучести кадров в гостинице, проведение реорганизации предприятия. Кадровая безопасность.

Вопросы для обсуждения:

1. Управление персоналом как фактор эффективного менеджмента организации:

- отношения Службы подбора персонала с внешней и внутренней средой организации;

- структура службы подбора персонала, распределение функций;

- планирование численности персонала;

- анализ должностей;

- разработка должностных инструкций.

2. Выбор основных источников привлечения кандидатов: внешние и внутренние источники:

- первичная диагностика и отбор кандидатов;

- разработка структуры интервью в соответствии со спецификой вакансии и учетом корпоративной культуры организации;

- оценка эффективности подбора;

- адаптация кандидатов;

- методы определения потребности в кадрах; анализ должностей;

- как привлечь в компанию нужных людей;

- прямой поиск кандидатов - что можно сделать силами сотрудников HR служб;

- методы оценки и отбора кандидатов (интервью по компетенциям, структурированное

интервью, тестирование, ассессмент-центр);

- провокационные методы и деловые игры, применяемые в оценке кандидатов.

3. Практика подбора персонала на примере разнопрофильных организаций:

- найм и адаптация новых сотрудников. Испытательный срок как основной период адаптации. Модели адаптации на примере разнопрофильных организаций.

Тема 3. Управление качеством как основное конкурентное преимущество гостиницы

Вопросы для обсуждения:

1. Подходы к созданию совокупности свойств и характеристик гостиничного продукта, способного удовлетворить потребности основного сегмента обслуживаемого рынка

2. Технократическая и гуманитарная составляющие гостиничного продукта. Оценка значимости каждой составляющей.

3. Создание модели возвратного бизнеса как эффективный метод повышения спроса на услуги гостиницы:

☐ Как возникают потребности и в чем они состоят?

☐ Почему потребности привели гостя именно в наше гостиничное предприятие и как сделать так, чтобы при возникновении определенной потребности гость пришел именно в наш отель?

☐ Какими должны быть свойства и характеристики услуг, чтобы удовлетворить предполагаемые или установленные потребности?

☐ Надо ли узнавать, удовлетворена ли потребность, и как это сделать?

☐ Почему модель циклична, если потребность удовлетворена? И всегда ли она циклична?

☐ Выгодно ли нам, чтобы модель была цикличной и почему?

☐ Что такое возвратный бизнес?

4. Комфорт – как ключевой инструмент в создании качественного гостиничного

продукта.

5. Методы создания комфортных условий для гостя без потери эффективности деятельности гостиничного предприятия:

- ☐ Информационный комфорт (внешний и внутренний)
- ☐ Бытовой комфорт
- ☐ Экономический комфорт
- ☐ Комфорт безопасности
- ☐ Эстетический комфорт
- ☐ Экологический комфорт
- ☐ Психологический комфорт

Тема 4. Эффективное управление гостиничным предприятием.

Вопросы для обсуждения:

1. Ситуационный анализ деятельности гостиничного предприятия или «С чего начать?»

2. Формирование антикризисной рабочей группы, распределение ролей, выявление «брешей», дополнительных возможностей, «Информационная доска» фирмы;

3. Revenue management или техника повышения доходности предприятия путем совместных действий, направленных на все аспекты доходности;

4. Эффективные продажи как продажи правильного ТОВАРА, правильному ПОКУПАТЕЛЮ в правильное ВРЕМЯ;

5. Определение «правильного покупателя» или сегментация потребителя; изменение потребностей потребителя в условиях экономического кризиса;

6. «Правильное время» - «Кризис – отличное время для перемен. Если вы к этому готовы».

7. Основные каналы сбыта гостиничных услуг;

8. Анализ конкурентов: продукт, стратегии на рынке, каналы продаж, рынки, стили реагирования, «прямой конкурент»; «Конкуренция или кооперация?»

Тема 5. Конкурентоспособность гостиничного предприятия:

Вопросы для обсуждения:

1. Комфорт и внутренние возможности предприятия.

2. Безопасность гостя и его имущества, как составляющая комфортного проживания.

3. Правила организации эффективного сервиса.

4. Сегментирование рынка.

5. Потребительский спрос.

6. Позиционирование рекреационного продукта на рынке.

7. Конкурентная среда.

Тема 6. Современные подходы к реализации гостиничных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия:

- ☐ Традиционные
- ☐ Инновационные

2. Факторы внешней среды, влияющие на выбор технологии продвижения услуг гостиничного предприятия:

- ☐ Конкуренты
- ☐ Поставщики
- ☐ Посредники
- ☐ Гости
- ☐ Контактные аудитории

3. Влияние факторов внутренней среды на возможности продвижения гостиничного

предприятия:

- ☐ Технологии
- ☐ Материалы
- ☐ Персонал
- ☐ Финансы
- ☐ Информация

4. Тарифная политика и гостиничная цена

- ☐ Способы ценовой политики гостиничного предприятия
- ☐ Виды тарифов, способы их формирования и определение сегмента рынка, на который направлены определенные виды тарифов

- ☐ Автоматизация как основа формирования тарифной политики гостиницы

5. Работа с глобальными системами бронирования и резервирования

- ☐ Global Distribution System
- ☐ Alternate Distribution System
- ☐ Central Reservation System
- ☐ Преимущества организации продаж через глобальные системы
- ☐ Технология работы с глобальными системами.
- ☐ Основные проблемы работы с глобальными системами и способы их

преодоления

6. Инновационные способы организации эффективных продаж

- ☐ Формирование новых потребностей гостя
- ☐ Гостиница – центр деловой и культурной жизни города
- ☐ Формирование традиций и традиционных событий
- ☐ Маркетинг взаимоотношений с потребителем
- ☐ Партнерские программы
- ☐ Бонусные программы

7. Реконструкция и перепозиционирование гостиничного предприятия. Новые возможности продвижения.

Пример командного проекта «Проведение исследований для разработки Концепции формирования гостиничного комплекса».

1. Общие положения

Основная цель проведения исследований – анализ реальной ситуации в регионе в плане развития гостиничного бизнеса, выделения наиболее значимых факторов, которые влияют на сегодняшнюю ситуацию на рынке гостиничных услуг, а также факторов, которые могут и почти наверняка повлияют на развитие гостиниц в регионе.

Команда проекта — студенты.

2. Организация работ

В рамках работы над проектом и сбора информации должны быть учтены следующие обязательные этапы подготовки исследования:

- ☐ сбор информации без выезда на местность,
- ☐ создание единого массива для ситуационного анализа,
- ☐ проведение планового совещания команды проекта для обсуждения, выделение факторов наиболее значимых, SWOT-анализ,
- ☐ предварительное мнение о рынке и будущей концепции, составление плана дополнительного сбора информации.
- ☐ создание итогового документа – отчета и презентации.

5.Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «**Организация деятельности гостиничных предприятий**» применяются разнообразные виды образовательных технологий: лекции, практические работы. Учебный материал подается с использованием современных

средств визуализации (интерактивные лекции) с использованием метода проблемного изложения. На практических занятиях используются технические формы бланков, разбор конкретных ситуаций. Внеаудиторная работа позволяет обучающимся сформировать и развить профессиональные навыки. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме, составляет 20 % аудиторных занятий. В рамках учебного курса предусмотрены встречи с экспертами и специалистами по туризму

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Виды и порядок выполнения самостоятельной работы:

1. Изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы
2. Информационный поиск и работа с интернет-ресурсами.
3. Изучение географической номенклатуры и работа с картами и справочниками.
4. Выполнение лабораторных работ, их анализ, составление резюме и выводов.
5. Подготовка к экзамену

Задания для самостоятельной работы составлены по разделам и темам, по которым требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Самостоятельная работа выполняется студентом в виде конспектирования первоисточника или другой учебной и дополнительной литературы, работа с тестами и вопросами для самопроверки, анализ статистических и фактических материалов, составление выводов на основе проведенного анализа и т.д., закрепления материала при выполнении лабораторных работ по теме.

Самостоятельная работа должна быть систематической. Ее результаты оцениваются преподавателем и учитываются при аттестации студента (промежуточная аттестация по модулю, зачет). При этом проводится тестирование, опрос, проверка лабораторно-лабораторных работ и их анализ.

Содержание тем для самостоятельной работы

1. Соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства.
2. Отечественные и зарубежные взгляды на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства.
3. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
4. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Основные тенденции развития международного туризма.
6. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
7. Модели организации гостиничного дела.
8. Стандартная классификация средств размещения ВТО.
9. Специфика американской классификации отелей?
10. Классификация гостиниц в Российской Федерации?
11. «Профессиональная этика», какие элементы ее образуют?
12. Типы клиентов по особенностям их поведения.
13. Охарактеризуйте основные типы клиентов гостиницы.
14. Культура сервиса, ее разновидности.
15. Назовите важнейшие особенности взаимодействия персонала отеля с клиентами.

1. Методические указания по подготовке реферата (доклада)

Реферат (доклад) способствует развитию, закреплению и углублению теоретических знаний студентов, приобретению навыков самостоятельной научно-исследовательской работы, овладению методами современных научных исследований, а также детальному изучению определенного вопроса по дисциплине. Студенты готовят реферат самостоятельно, в нем должна быть изложена позиция автора и включен обзор научной литературы, публикаций, законодательных актов и профессиональных высказываний по рассматриваемому вопросу. Реферат выполняется в машинописном виде с обязательной нумерацией страниц и брошюруется. Объем доклада должен составлять не менее 10 страниц печатного текста формата А4 (шрифт «Times New Roman», размер шрифта 14, полуторный интервал). При оформлении текста необходимо соблюдать требования нормоконтроля ТГАСУ ФСПО.

Для успешного написания реферата (доклада) студенту необходимо: 1) самостоятельно выбрать тему доклада в соответствии с приведенным перечнем, учитывая свои интересы и знания специальной литературы; правильно подобрать литературу – как можно шире привлечь информацию, относящуюся к теме доклада. При этом студент вначале знакомится с новыми изданиями и лишь после этого обращается к более ранним публикациям, особенно если тема связана с историей вопроса. В перечень литературы включают работы отечественных и зарубежных авторов по избранной теме (монографии, учебники, брошюры и т. д.), статьи из специализированных экономических изданий (журналов, газет и т.п.), нормативно-правовые документы, ресурсы сети Интернет; 2) разработать структуру доклада; 3) глубоко раскрыть тему на основе изучения и обобщения материалов, содержащихся в подобранной литературе; 4) сформулировать и обосновать свои выводы, вытекающие из этого исследования.

Структуру доклада студент определяет самостоятельно. Она включает: – титульный лист; – содержание с указанием соответствующих разделов и страниц; – введение; – изложение основных освещаемых вопросов (основная часть); – заключение; – список использованных источников (не менее 10 источников); – приложения (каждая их указанных составляющих расположена на отдельном листе и снабжена соответствующим заголовком). Основная часть доклада излагается по вопросам содержания, причем параграфы следуют друг за другом и снабжены соответствующими заголовками.

Во введении раскрывается характеристика изучаемой проблемы, ее актуальность; формулируются цель и задачи исследования, проблемные вопросы; сопоставляются основные точки зрения известных студенту авторов по избранной теме исследования.

В основной части работы формулируются ключевые понятия и положения, вытекающие из анализа теоретических источников (теоретических точек зрения, моделей, концепций и т. д.), документальных источников и материалов практики, экспертных оценок по вопросам исследуемой проблемы, а также результатов исследований. Другими словами, студент демонстрирует способность осмысления нормативно-правовых положений, высказываний авторов, придерживающихся различных теоретических взглядов, и доказывает, какие из них наиболее правильные и могут быть приняты полностью или частично, с изменениями и дополнениями.

В заключении формулируются основные итоги работы в соответствии с выдвинутой целью и задачами, излагаются обобщенные выводы и практические рекомендации по решению исследуемой проблемы.

7 Структура доклада должна быть последовательна и логична, все разделы согласованы между собой. Особое внимание должно быть уделено переходам от одного раздела к другому, от вопроса к вопросу. Иллюстрируя отдельные положения доклада цифровыми материалами из справочников, монографий и других источников, а также, цитируя различных авторов, необходимо делать ссылки на соответствующие источники (порядковый номер источника по списку использованной литературы, страницу). Схемы (рисунки, таблицы, диаграммы и т. п.), непосредственно связанные с текстом доклада, приводятся в процессе его изложения и должны быть озаглавлены и пронумерованы. Доклад предоставляется на проверку преподавателю для ознакомления и допуска к его презентации. Все замечания по докладу сообщаются автору. Презентация выполняется в программе Microsoft Office PowerPoint (не менее 10 слайдов). Окончательная оценка по докладу определяется преподавателем в процессе презентации на соответствующем практическом занятии.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

- 1.Александрова А.Ю. Международный туризм. - М.: КНОРУС, 2019, - 460 с.
2. Андреева С.В., Сурикова Т.В. Аспекты организации обслуживания в специализированных гостиничных предприятиях, - Чита, 2015. – 132 с.
3. Зорин И.В. Туризм как вид деятельности: учебник. – М. \финансы и статистика, 2001.
4. Гостиничное дело: учебник // под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с Международный туризм: учебник //под ред.А.Ю.Александровой, – М.: КНОРУС, 2015. – 592 с.
5. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КноРус, 2010.
6. Кружалин В.И., Шабалина Н.В., Новиков В.С., Аигина Е.В.. Технологии управления и саморегулирования в сфере туризма. М.: Диалог культур, 2014. – 348с.
7. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009. - 328 с.
8. Менеджмент туризма: учебник //А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с.
9. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: учеб. пособие.- Ростов н/Д: Ишд-во «МарТ», 2006.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Типовые контрольные задания

Примерный перечень вопросов для опросов:

1. Из всех определений туризма выберите, на ваш взгляд, наиболее удачное. Постарайтесь обосновать свой выбор.
2. Перечислите основные функции туризма и укажите примеры наиболее возможных вариантов их реализации.
3. Что означает понятие «туристская индустрия»?
4. Назовите основные сегменты туристского рынка.
5. Назовите основных участников туристского сектора.
6. Дайте определение понятия «туристский продукт».
7. В чем, по-вашему, состоит смысл классификации и стандартизации гостиничных услуг:
☐ для государства

- ☐ для потребителя
- ☐ для туристского предприятия
- ☐

8. Ваши действия как руководителя гостиничного предприятия при создании системы управления качеством гостиничного обслуживания. Какие внутренние документы при этом необходимо создать? Какие факторы внутренней среды будут базовыми?

9. Ваши действия как менеджера гостиничного предприятия при определении критериев качества поставляемой продукции. Зачем нужно определять критерии качества? В чем основная проблема определения критериев качества продукции, которую использует отель? Какие подходы к разрешению данной проблемы?

10. Нужны ли внутренние стандарты качества в отеле, если предприятие сертифицировано по уровню качества услуг (звездности)?

Опишите последовательность ваших действий как руководителя предприятия гостеприимства при формировании внутренних стандартов качества.

11. Ваши действия при создании внутренних стандартов качества. Какие государственные и международные стандарты вы будете при этом учитывать?

12. Этапы сертификации. Технология получения сертификата соответствия требованиям стандартов в гостеприимстве. В чем отличие сертификации в туризме и в гостеприимстве?

13. Почему классификация и сертификация туристских и гостиничных предприятий на сегодняшний момент являются добровольными? Зачем нужен гостинице сертификат?

14. Ваши действия при работе с персоналом в рамках создания системы качества, если вы руководитель подразделения гостиницы. Как вы будете планировать свою деятельность в данном направлении, какие способы мотивации примените, в чем будет состоять функция контроля? Что значит качественно работающий персонал отеля?

15. Ваши действия при определении факторов, влияющих на тарифную политику отеля. Как узнать какие факторы наиболее важные, какие второстепенные? Зачем нужно определять данные факторы? Как и когда реагировать на изменение факторов, влияющих на тариф?

16. Опишите свою модель восприятия качества гостиничного продукта как потребитель услуг. Какие элементы данной модели для вас особенно важны?

17. Ваши действия при определении показателей эффективности работы гостиничного предприятия.

18. Какие требования и рекомендации по разработке элементов качества гостиничного продукта вы считаете базовыми, какие нейтральными, какие критическими?

19. Как туроператору определить, на сколько качественны услуги гостиничного предприятия? Рассмотрите два варианта: когда есть возможность побывать в гостинице и непосредственно на месте определить качество гостиничных услуг и когда такой возможности нет.

20. Стоит ли гостинице определять, насколько качественны услуги туроператора, с которым ей предстоит работать? Как определить качество услуг туроператора?

21. Как вы определите критерии качества гуманитарной и технократической составляющей туристских услуг? Ваши действия после определения критериев качества?

22. Опишите средства и способы создания комфорта гостя и комфорта персонала гостиничного предприятия.

23. Ваши действия по управлению персоналом во вновь открывающемся отеле. Можно ли заранее предвидеть проблемы, которые могут возникнуть при этом и спрогнозировать варианты их решения?

24. Как вы будете контролировать качество услуг вашего предприятия, если вы руководитель гостиницы? Какой из предложенных вами вариантов будет наиболее эффективным?

25. Как, по-вашему, повлияет отмена сертификации услуг гостиниц по звездности на качество предоставляемых услуг? На продвижение гостиничного продукта на

международном рынке? Выделите проблемы сертификации услуг гостеприимства в современных российских условиях. Возможные пути их преодоления.

26. Проблемы создания качественного гостиничного продукта. Ваши действия в преодолении выделенных проблем, как руководителя подразделения гостиницы.

27. Ваши действия по созданию системы мотивации персонала на предприятии, если вы руководитель службы горничных. Насколько велико значение системы мотивации в формировании качественного гостиничного продукта?

28. Можно ли управлять предпочтениями потребителя? Как это сделать? Можно ли управлять восприятием качества потребителем? Зачем управлять восприятием качества? Как это сделать?

29. Ваши действия по преодолению проблемы изменчивости качества во времени. Какой элемент внутренней среды организации будет в данном случае основным объектом вашего управленческого воздействия?

Примерный перечень тестов для промежуточного и итогового контроля

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Значение и содержание дисциплины «**«Организация деятельности гостиничных предприятий»**», ее связь с другими дисциплинами, ее современное состояние.
2. Характеристика основных понятий и определений в области гостиничной сферы (туристическая индустрия, туризм, средства и системы размещения, койко-место, интенсивность загрузки номерного фонда, показатели экономической деятельности гостиничного предприятия).
3. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в развитии туризма.
5. Факторы, влияющие на формирование и развитие рынка гостиничных услуг.
6. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
7. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
8. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
9. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
10. Зарубежный и российский подходы к стандартизации и сертификации гостиничных услуг.
11. Виды и функции гостиничных предприятий.
12. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
13. Гостиничные цепи в России и за рубежом: понятия, история развития, принципы формирования, основные лидеры, их рейтинг и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей. Международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.
14. Организационная структура управления гостинично-туристского комплекса: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиниц.
15. Функции гостиничного оператора (управляющей компании).
16. Службы гостиниц и их характеристика, перечень предоставляемых ими услуг.
17. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом (количество и виды гостиниц, их приоритетность, наличие гостиниц, входящих в гостиничные цепи; наличие союзов и (или) альянсов работников отелей; правовая база регулирования). Лучшие курортные отели мира.
18. Основные службы гостиниц и услуги, оказываемые в них (значение, виды и их характеристика, анализ их работы).

19. Служба приема и размещения (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
20. Административная служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
21. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
22. Коммерческая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
23. Инженерно-техническая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
24. Замковая и сейфовая системы в гостиницах и туристических комплексах, их характеристика.
25. Вспомогательные и дополнительные службы гостиниц и гостинично-туристских комплексов (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
26. Служба питания (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
27. Служба бронирования мест и номеров в гостинице (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
28. Предприятия питания в гостиничном сервисе: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации. Типы питания и их характеристика.
29. Схема движения гостиничного продукта, ее подробная характеристика.
30. Квалификационные требования к основным должностям работников гостиниц 1, 2, и 3-го уровней различных служб. Требования к обслуживанию персонала гостиниц и предприятий питания (в том числе к внешнему виду и гигиене).
31. Основные навыки, знания, требующиеся для выполнения должностных обязанностей; характеристика должностных инструкций работников гостиницы (генерального директора, контролера, заведующего номерным фондом, горничной, консьержа, швейцара, шеф-повара, повара участка кухни, метрдотеля, директора ресторана, официанта, бармена, кассира службы приема, посыльного).
32. Правила общения с клиентами в сфере гостиничного сервиса.
33. Разработка организационной структуры управления гостиничного предприятия и ее характеристика (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления гостиниц).
34. Влияние организационной структуры управления предприятием гостеприимства на его конкурентоспособность.
35. Типология потребительских требований к качеству предоставляемых услуг в гостеприимстве.
36. Определение спроса на основные и дополнительные услуги гостиницы.
37. Пути повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия.
38. Технологии менеджмента в разрешении проблемы дискретности производства и целостности потребления гостиничных услуг.
39. Технологии менеджмента в разрешении проблемы изменчивости качества во времени.
40. Технологии менеджмента в разрешении проблемы относительности восприятия качества гостиничных услуг.
41. Совершенствование процесса планирования на предприятиях индустрии гостеприимства.
42. Разработка должностных инструкций для персонала гостиницы.
43. Основные принципы организации технологических потоков гостиничного предприятия.
44. Принципы рациональной организации дополнительных услуг в отеле.

45. Организация работы с поставщиками в отеле.
46. Международные стандарты систем качества.
47. Факторы, влияющие на комфортность услуг гостеприимства.
48. Международная система стандартизированной информации.
49. Законодательное регулирование в области качества гостиничных услуг.
50. Использование Интернет технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия.
51. Зарубежный опыт стратегий качества в гостеприимстве.
52. Комплексный подход в формировании систем качества в гостеприимстве.
53. Применение инновационных технологий и продуктов в гостиничном бизнесе.
54. Аудит качества как метод изучения состояния дел в отеле. Методы проведения аудита качества.
55. Влияние маркетинговых исследований на производство качественных услуг в гостеприимстве.
56. Характеристика современного рынка гостиничных услуг Республики Дагестан.
57. Философия качества и корпоративная культура.
58. Технократические и гуманитарные характеристики качества гостиничных услуг.
59. Особенности требований, предъявляемых к информационным системам управления гостиничным предприятием.
60. Теория и практика оценки конкурентоспособности услуг в гостеприимстве

7.2 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Общий результат выводится как интегральная оценка, складывающаяся из текущего контроля – 50 % и промежуточного контроля – 50 %.

Текущий контроль по дисциплине включает:

- посещение занятий - 20 баллов,
- выполнение лабораторных заданий – 40 баллов,
- выполнение домашних (аудиторных) контрольных работ - 40 баллов.

Промежуточный контроль по дисциплине включает:

- письменная контрольная работа - 50 баллов,
- тестирование - 50 баллов.

Критерии оценки знаний студента.

Используемые критерии оценки ответов:

- полнота и конкретность ответа;
- последовательность и логика изложения;
- связь теоретических положений с практикой;
- обоснованность и доказательность излагаемых положений;
- наличие качественных и количественных показателей;
- наличие иллюстраций к ответам в виде рабочих тетрадей, с выполненными на лабораторных занятиях рисунками, таблицами и схемами;
- уровень культуры речи;
- использование наглядных пособий и т.п.

В конце занятия дается оценку всего практического занятия, где обращается особое внимание на следующие аспекты:

- качество подготовки;
- результаты выполненной работы;
- степень усвоения знаний;
- активность;

- положительные стороны в работе студентов;
- ценные и конструктивные предложения;
- недостатки в работе студентов и пути их устранения.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины «Организация деятельности гостиничных предприятий»

а) адрес сайта курса

<http://eor.dgu.ru/Default/NProfileUMK/?code=05.03.02&profileId=4270>

б) основная литература:

1. Александрова А.Ю. Международный туризм. - М.: КНОРУС, 2019, - 460 с.
2. Андреева С.В., Сурикова Т.В. Аспекты организации обслуживания в специализированных гостиничных предприятиях, - Чита, 2015. – 132 с.
3. Зорин И.В. Туризм как вид деятельности: учебник. – М. \финансы и статистика, 2001.
4. Гостиничное дело: учебник // под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с
5. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КноРус, 2010.
6. Кружалин В.И., Шабалина Н.В., Новиков В.С., Аигина Е.В.. Технологии управления и саморегулирования в сфере туризма. М.: Диалог культур, 2014. – 348 с.
7. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009. - 328 с.
8. Менеджмент туризма: учебник //А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с.
9. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: учеб. пособие.- Ростов н/Д: Ишд-во «МарТ», 2006.

в) дополнительная литература:

1. Дурович А.П. Менеджер турагентства. – Изд-во: Современная школа, 2010.
2. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебное пособие. – Минск: ООО «Новое знание», 2002.
3. Кнышева Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства. – М.: ИНФРА-М, 2010, - 512 с.
4. Косолапов А.Б. Менеджмент в туристической фирме. – М.: КноРус, 2009.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник – М.; Профобридат, 2014.
6. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
7. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – М.: «Дашков и К», 2009.
8. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Учебное пособие.- Ростов на Дону: Феникс, 2005.
9. Организация и управления гостиничным бизнесом. Учебник. / Под. ред. А.Л. Лесника , И.П. Мацицкого , А.В. Чернышева. -М.: «Интел универсал», 2006.
10. Периодическое издание: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело» Журнал «Гостиничное дело».
11. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В., Каращенко В.В. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Учебное пособие. – Ростов-на-Дону: «МарТ», 2010.
12. Сухов Р.Н. Организация работы туристического агентства: учеб. пособие.- Ростов н/Д: Изд-во «МарТ», 2006.

13. Турбизнес: Журнал для профессионалов.- М.: Турбизнес.Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства.- М.: Финансы и статистика, 2008.
14. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. / Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Экмос, 2007.
15. Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: Советский спорт, 2005.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1.Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения (база данных)/ Даг.гос.университет – Махачкала,г. – доступ из сети ДГУ или после регистрации из сети университета, из любой точки, имеющей доступ в интернет.

2..<http://www.elibrary.ru/> [электронный ресурс] Полнотекстовая научная библиотека e-Library (заключено лицензионное соглашение об использовании ресурсов со свободным доступом с компьютеров университетской сети) (дата обращения 20.08.2018).

3. <http://elementy.ru> [электронный ресурс] Популярный сайт о фундаментальной науке (дата обращения 20.08.2018).

4. <http://www.sevin.ru/fundecology/> [электронный ресурс] Научно-образовательный портал (дата обращения 20.08.2018).

5. <http://elib.dgu.ru> [электронный ресурс] Электронная библиотека ДГУ (дата обращения 20.08.2018)

6. <http://edu.dgu.ru> [электронный ресурс] Образовательный сервер ДГУ (дата обращения 20.08.2018)

7. <http://window.edu.ru> [электронный ресурс] Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (дата обращения 20.08.2018)

Статистическая информация Всемирной туристской организации ООН www.unwto.org

Базы данных ЮНЕП ООН - www.unep.org.

Информационная база данных Федеральной службы государственной статистики РФ <http://www.gks.ru/>

Портал о гостиничном бизнесе – www.ProHotel.ru.

Российская гостиничная ассоциация – www.rha.ru

Статистическая база Всемирного Совета по туризму и путешествиям – www.wttc.org

Статистическая информация на сайтах региональных информационных центров РФ и национальных туристских организаций стран.

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Организация деятельности гостиничных предприятий».

Перечень учебно-методических изданий, рекомендуемых студентам, для подготовки к занятиям представлен в разделе «Учебно-методическое обеспечение. Литература».

Лекционный курс.

Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать

вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание основным понятиям.

Практические занятия по дисциплине «**Организация деятельности гостиничных предприятий**» учат студентов работать с картографическим и статистическим материалом, различными источниками географической информации и закрепить знания, полученные при изучении теоретического курса. Практические занятия проводятся в форме индивидуального выполнения заданий с последующей защитой всего объема работы и устным индивидуальным собеседованием по данной теме

Контрольная работа/тестирование

Перед тем как приступить к подготовке, необходимо ознакомиться с темами, которые будут включены в тестирование и ответить на рекомендуемые вопросы. Нужно изучить содержание учебника и прочитать темы раздела, которые будут проверяться на тесте. Вместе с текстом учебного пособия нужно прочитать лекции по данной теме и повторить содержание практических работ. Повторение тем следует начинать от сложных к простым.

Подготовка реферата-презентации

При подготовке реферата – презентации, студент работает с источниками литературы, анализирует, выбирает необходимые сведения. Излагает мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; Отражает основные аспекты вопроса. Учиться выступать публично. Отвечать на задаваемые вопросы.

Подготовка к зачету

При подготовке к зачету необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных лабораторных работ, материалы подготовленных рефератов

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Сайт Всемирной торговой организации - www.wto.org

Сайт Европейского Союза - europa.eu.int

Сайт Организации объединённых наций - www.un.org

- Портал «География – электронная земля», www.webgeo.ru . (дата обращения 20.08.2018)

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

1. Учебная аудитория на 40 мест с мультимедийным проектором для чтения лекций;
2. Учебная аудитория на 25 мест с мультимедийным проектором для проведения практических занятий;
3. Компьютерный класс с доступом в Интернет;
4. Атласы: справочные, школьные