

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«**ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

Организация х размещения и обслуживания туристов в гостиничных предприятиях

***Методические рекомендации к самостоятельной работе***

***студентов заочной формы обучения***

***направления подготовки 43.03.02 Туризм***

Волгодонск 2020

**Автор:**

кандидат философских наук, доцент кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарных дисциплин» ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске

О.А. Катеринич

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Введение………………………………………………………………………………………….4

Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу…………………………………………………………………….……………………….5

Темы докладов для устного опроса………………...…………………………………………..9

Вопросы к зачету ………….…………………………………………… ……... ……………..10

Практические задания………………………..………………………………………………...11

Методические рекомендации к практическим занятиям…………………………………….12

Перечень основной и дополнительной учебной литературы,необходимой для освоения дисциплины……………………………………………………………………………………..13

**Введение**

Дисциплина «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях» рассматривает основные аспекты теоретических, методических, информационных и организационных основ туристской деятельности в целом и проектирования туристского продукта в частности. В процессе освоения дисциплины анализируется возможность использования передового зарубежного опыта управления предприятиями индустрии гостеприимства и туризма в российской практике.

Целью изучения дисциплины является ознакомление студентов с теоретическими основами деятельности гостиничных и туристских предприятий и современными методами управления в условиях нестабильной рыночной конъюнктуры.

Задачи:

-рассмотрение современного состояния, основных тенденций и перспектив развития индустрии гостеприимства;

-изучение организационно-управленческой структуры в туристских и гостиничных комплексах;

-изучение системы управления гостиничным хозяйством;

-выявление специфики применения методов маркетинговых исследований в туриндустриии и индустрии гостеприимства;

-исследование вопросов управления персоналом, повышения качества обслуживания, мотивации персонала.

**Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу**

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

*Общие требования к оформлению доклада:*

* бумага формата А4;
* текст набирается в редакторе Word;
* шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
* размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
* междустрочный интервал – полуторный;
* отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
* нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
* каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

*Общие требования к цитированию*

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

*Примеры библиографического описания литературы*

Если книга имеет *одного автора:*

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет *четыре и более авторов*, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Сластёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае *тематического сборника трудов* описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России ХХ столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если *заглавие книги состоит из нескольких предложений,* между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник*…*

*Авторефераты диссертаций и диссертации* в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной де­формации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. … канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания *справочных материалов:*

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание *статей* осуществляется следующим образом:

*статья одного автора из сборника:*

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

*статья двух авторов из сборника:*

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

*статья трёх авторов из сборника:*

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Ященко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

*статья четырёх и более авторов из сборника:*

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

*статья одного автора из журнала:*

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

*статья двух авторов из журнала:*

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

*статья трёх авторов из журнала:*

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

*статья более трёх авторов из журнала:*

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследвоания. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

*статья из газеты:*

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

*Примеры описания ресурса удаленного доступа:*

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждаяиз этих статей, а не весь сборник или журнал.

**Темы докладов для устного опроса**

1. Обеспечение безопасности в гостинице.

1. Внутренние стандарты обслуживания.
2. Социально-психологические факторы взаимоотношений персонала и гостей.
3. Функциональные обязанности и технология работы службы приема и размещения (Front office).
4. Функциональные обязанности и технология работы службы горничных (housekeeping).
5. Состояния материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
6. Особенности формирования продуктовой стратегии гостиницы.
7. Реконструкция материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
8. Архитектурно-планировочные решения и дизайн помещений гостиницы как способ совершенствования обслуживания.
9. Автоматизированные системы и технологии обслуживания в гостинице.
10. Организация питания как элемент обслуживания в гостинице.
11. Служба заказа питания в номер
12. Экскурсионные услуги.
13. Тур, его составляющие.
14. Поставщики услуг, требования к ним.

**Вопросы к зачету**

**по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях»**

1.Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

2.В каких направлениях будет развиваться международная гостиничная индустрия в ближайшие 10-20 лет.

3.Виды безопасности в гостиницах.

4.Виды дополнительных услуг, оказываемых в гостиницах.

5.Выбор гостиницей оптимальной системы автоматизации.

6.Выделите и охарактеризуйте основные виды бронирования гостиничных номеров.

7.Выделите особенности работы службы безопасности отеля.

8.Дать определение понятию «услуга».

9.Иностранные системы бронирования.

10.Информационные технологии управления гостиницами.

11.Использование новинок НТП на предприятиях.

12.История развития мировой гостиничной индустрии.

13.Как осуществляется уборка номеров и помещений отеля?

14.Как осуществляются расчеты с проживающими гостями?

15.Как оформляется договорная документация на организацию питания туристов.

16.Какие виды бронирования номеров существуют в отелях.

17.Какие виды гостиничных цепей вы знаете.

18.Какие должностные обязанности закреплены за сотрудниками службы приема?

19.Какие разновидности услуг вы знаете?

20.Какие условия включает договор о предоставлении гостиничных услуг

**Практические задания**

**по дисциплине «Организация размещения и обслуживания в гостиничных предприятиях»**

**Задание 1.**

Выберите пять-семь интересных вам стран мира. Схематично опишите каждую из них с точки зрения маркетинга территорий. Зафиксируйте основные направления гостеприимства, центры притяжения туристов разных интересов, локации.

**Задание 2.**

Выберите любой город России и, используя все доступные источники информации, разработайте для него собственную схему позиционирования и продвижения на внутреннем и внешнем рынках.

### **Задание 3.**

***Цель:*** научиться составлять должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонный образец

***Задачи:*** составить должностную инструкцию для маркетолога в гостинице, в которой студент проходил практику

### **Задание 4.**

***Цель:*** научиться определять источники спроса на гостиничные услуги

***Задачи:*** определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

### **Задание 5.**

***Цель:*** научиться проводить анализ гостиничных пакетов с точки зрения их вклада в организацию продаж гостиничных продуктов

***Задачи:*** провести анализ гостиничных пакетов в гостинице, в которой студент проходил практику

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

**по дисциплине «Организация размещения и обслуживания туристов в гостиничных предприятиях»**

**для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм**

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

**Занятие 1. Гостиничная индустрия в сфере туризма. Проблемы и перспективы развития средств размещения в РФ и зарубежных странах**

**Основные вопросы:**

1. Роль и место гостеприимства в сфере туристских услуг.
2. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.
3. Гостиничная индустрия: вчера, сегодня, завтра.
4. Современные тенденции мировой индустрии гостеприимства.
5. Рынок гостиничных услуг и его компоненты.

**Практические задания:**

**1.** Выберите пять-семь интересных вам стран мира. Схематично опишите каждую из них с точки зрения маркетинга территорий. Зафиксируйте основные направления гостеприимства, центры притяжения туристов разных интересов, локации.

**2.** Выберите любой город России и, используя все доступные источники информации, разработайте для него собственную схему позиционирования и продвижения на внутреннем и внешнем рынках.

**Темы докладов, сообщений: 1-9**

**Занятие 2 Прием, размещение и организация дополнительного обслуживания в средствах размещения. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения различных категорий**

**Основные вопросы:**

1. Структура гостиничного цикла обслуживания туристов.
2. Основные и дополнительные услуги в гостиницах..
3. Разработка стандартов обслуживания в средствах размещения.
4. Классификация предприятий питания

**Практические задания:**

**1.** Определить источники спроса на гостиницы и предприятия питания в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

2. Провести анализ гостиничных пакетов в гостинице, в которой студент проходил практику. Составить технологический стандарт для обслуживающего персонала данной гостиницы

**Темы докладов, сообщений: 10-15**

**Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основная литература** | | | |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| 1 | Быстров, С.А. | Организация гостиничного дела : учеб. пособие  http://znanium.com/bookread2.php?book=944360. | М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018 |
| 2 | Овчаренко Н.П. Л.Л. Руденко, И.В. Барашок | Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров  http://www.iprbookshop.ru/75213.html | М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018 |
| 3 | Руденко, Л.Л. | Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров  http://www.iprbookshop.ru/57230.html. | М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017 |
| **Дополнительная литература** | | | |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| 1 | Алмосов, С.М. | Гостиничный бизнес : Лаборатория книги,  http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749 | Москва , 2011 |
| 2 | Арбузова, Н. Ю. | Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для вузов | М. : Академия,, 2009 |
| 3 | Вакуленко, Р.Я. | Управление гостиничным предприятием: учебное пособие  http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867 | Москва : Логос,, 2008 |
| 4 | Вакуленко, Р.Я. | Управление гостиничным предприятием : учебное пособие  http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867 | Москва : Логос, 2008 |
| 5 | Медлик, С. | Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса  http://www.iprbookshop.ru/7029.html. | , 2012 |
| 6 | Сорокина, А.В. | Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах:: учебное пособие  http://znanium.com/catalog/product/430064. | М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М,, 2014 |
| 7 | Уокер, Д. | Управление гостеприимством:: учебник  http://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=118745 | Москва : Юнити- Дана,, 2012 |