

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Нигматуллина Танзиля Алтафовна

Должность: Директор

Дата подписания: 11.02.2025 15:31:36

Уникальный программный ключ:

72a47dccb8777179e0c42366ed030bf219f69a



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФСОЮЗОВ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«АКАДЕМИЯ ТРУДА И СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ»

**БАШКИРСКИЙ ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
(филиал)**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ

**Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело**

**Профиль подготовки
Международный гостиничный бизнес**

**Квалификация выпускника
«Бакалавр»**

Оглавление

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 3 |
| 2. | ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 3 |
| 2.1 | Планируемые результаты обучения по дисциплине | 3 |
| 2.2 | Результаты освоения образовательной программы: | 5 |
| 3. | МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | 5 |
| 4. | ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ..... | 5 |
| 5. | СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 5.1 | Содержание дисциплины (модуля) | 6 |
| 5.2 | Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий | 9 |
| 6. | ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 10 |
| 7. | ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА | 12 |
| 8. | ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 13 |
| 9. | ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 14 |
| 10. | ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ..... | 14 |

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является формирование базовых знаний и умений бакалавров по вопросам организации гостиничного хозяйства за рубежом, повышения конкурентоспособности отечественного гостиничного продукта и услуг, расширения возможностей гостиничного бизнеса в Российской Федерации.

Задачи изучения дисциплины:

- определение роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом;
- изучение эффективных и полезных инструментов организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам сферы гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины *«Зарубежный опыт организации сферы услуг»* направлено на формирование следующих компетенций:

профессиональных компетенций и индикаторов их достижения

| Задача профессиональной деятельности | Объект профессиональной деятельности или область знания | Код и наименование профессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции | Основание для включения ПК в образовательную программу (ПС, анализ рынка труда, консультации с работодателями) |
|--|--|---|---|--|
| Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий | | | | |
| <p>- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p>- обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>гостиницы и иные средства размещения предприятия общественного питания;</p> <p>услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные, дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации;</p> <p>технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы;</p> <p>первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания для принятия эффективных управленческих решений</p> | <p>ПК-3.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-3.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания.</p> <p>ПК-3.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-3.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений.</p> | <p>ПС 33.007, трудовая функция В/01.6;</p> <p>ПС 33.007, трудовая функция В/02.6;</p> <p>ПС 33.008, трудовая функция В/03. 6; анализ рынка труда</p> |

2.2 Результаты освоения образовательной программы:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;
- зарубежный опыт организации гостиничного дела в различных регионах/странах;

Уметь:

- применять современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостиничного бизнеса, отвечающие требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;
- использовать положительный опыт Horeca с учетом специфики российского гостиничного бизнеса и территориальных особенностей;

Навыки и/или опыт деятельности:

- применять технологии обслуживания с учетом современных технологических новаций в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса;
- разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания на предприятиях сферы гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана дисциплин направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиля подготовки «Гостиничный и ресторанный бизнес».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| Объем дисциплины | Всего часов | | |
|--|--------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| | Для очной формы обучения | Для очно-заочной формы обучения | Для заочной формы обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины (зачетных единиц/часов) | 3/108 | | |
| Контактная работа – аудиторные занятия: | 34 | | |
| Лекции | 16 | | |
| Семинары, практические занятия | 16 | | |
| Лабораторные работы | | | |
| КтЗа, КтЭк, КонсЭ | 2 | | |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего с промежуточной аттестацией) | 74 | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен) | Зачет | | |

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Традиционные понятия и определения, применяемые в профессиональной деятельности специалистами по гостиничному делу в зарубежных странах.

Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения гостиничного хозяйства в зарубежных странах на современном этапе. Географическая структура мирового гостиничного хозяйства. Гостиничное хозяйство стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции.

Операционные гостиничные цепи и глобальные гостиничные корпорации. Становление и развитие мировых гостиничных цепей США, Великобритании, Германии и Франции. Концепции создания и корпоративная философия развития гостинично-ресторанного дела Ральфа Хитца, Элсворта Статлера, Конрада Хилтона, Эрнеста Хендерсона, Кеммонса Уилсона, Уилларда Марриотта, Цезаря Ритца, Говарда Д. Джонсона, Поля Дюбрюля, Жерара Пелиссона, Шарля Форте. Современные процессы интеграции в гостиничном хозяйстве, мировой опыт управления и методы организации гостиничного дела в зарубежных странах. Роль международных, национальных и региональных гостиничных цепей в мировом гостиничном хозяйстве.

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.

Классификация гостиниц в зарубежных странах, как основа для достижения соответствия между средствами размещения туристов и туристским потенциалом региона. Критерии классификации и определяющие элементы. Системы классификации за рубежом как информация о средствах размещения и формах организации услуг.

Американский и европейский стили организации гостиничного предприятия. Их основные характеристики и отличительные особенности.

Зарубежные специалисты об эффективности использования классификации. Классификаторы коммерческих средств размещения в зарубежных странах. Рейтинговые и балльные системы классификации. Основные требования и критерии систем оценки и классификации средств размещения за рубежом. Гостиничные тарифы и виды комплексного обслуживания в зарубежных странах.

Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии. Уровни сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела. Структура, руководящие и административные органы международных организаций. Региональные и

субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии.

Тема 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.

Общая характеристика нормативно – правовых актов зарубежных стран, регулирующих отношения в области гостиничного дела. Контракт как основной организационный механизм регулирования деятельности гостиничного предприятия за рубежом.

Соглашение о предоставлении консультативных, управленческих и технических услуг. Соглашение о франчайзинге (Franchising Agreement). Договор об управлении гостиницами (ресторанами) (Management Contract). Стороны договора об управлении. Разделение обязанностей и ответственности между Владельцем отеля (Owner) и Управляющим (Operator) согласно договору об управлении гостиницей.

Организационные и правовые основы гостиничной деятельности в США, Канаде, Великобритании, Германии и Франции.

Основные принципы, методы и правила ведения международного гостиничного бизнеса. Организационно-правовые формы деятельности гостиничных компаний за рубежом. Защита прав и интересов потребителей в законодательстве зарубежных стран

Виды гражданско-правовой ответственности гостиниц и ресторанов за рубежом. Классификация убытков по ответственности гостиниц. Ответственность владельцев гостиниц за имущество постояльцев и гостей в странах ЕС и в Великобритании. Стандартные годовые лимиты ответственности зарубежных гостиниц и ресторанов. Оценка рисков. Способы расчёта страховой премии.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

Структура типового зарубежного отеля на 500 номеров. Внутренняя среда отеля, как символ ценностей гостиничного предприятия.

Гостиничные ассоциации и корпорации. Типовые организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в операционную цепь. Принципы вхождения в гостиничную цепь. Независимые гостиницы и цепи. Объединения взаимного информирования. Ведущие мировые гостиничные бренды, гостиничные цепи и управляющие компании.

Структура руководящих и административных органов международных гостиничных цепей. Функциональные службы и подразделения зарубежных гостиниц. Содержание работы функциональных и специализированных подразделений зарубежной гостиницы. Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение лидирующих позиций менеджмента и отношений, служащих отеля к гостям, собственным ресурсам и друг к другу. Формы анализа структуры управления и отчётности о выполнении обязанностей служащих отеля. Взаимодействие формальной и неформальной структуры. Методы бронирования гостевых номеров, организации банкетов и других услуг отеля.

Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к руководителям предприятий, подразделений и персоналу зарубежных гостиниц. Принципы руководства персоналом и методы подбора служащих для работы в предприятиях гостиничного бизнеса за рубежом. Корпоративная философия, цели и критерии обслуживания гостей. Ответственность руководителя зарубежной гостиницы, требования к уровню образования и личностным качествам. Содержание программ профессиональной подготовки и курсов тренинга для персонала гостиницы.

Соотношение численности и структура работников гостиничного хозяйства в странах ЕС и США. Рабочее время, оплата труда и условия работы персонала зарубежной гостиницы. Характеристики должностей и структура должностных обязанностей руководителей подразделений зарубежной гостиницы. Правила внутреннего трудового распорядка работников гостиниц, входящих в международную цепь (стандарты поведения и внешний вид персонала).

Тема 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.

Структура и организация номерного фонда современной зарубежной гостиницы. Состав и размеры общественных помещений гостиницы. Виды коммерческих площадей и помещений гостиницы, типы гостевых номеров зарубежных гостиниц, их планировка и принципы оценки. Модели организации основных технологических процессов в международных гостиницах разного масштаба. Организация систем качества в зарубежных гостиницах и её структура. Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и США.

Стандартизация технологических процессов и операций по обслуживанию в гостиничных предприятиях за рубежом. Система улучшения качества обслуживания в международных гостиничных цепях. Сроки обновления и методы внедрения стандартов управления и обслуживания. Принципы формирования отношения служащих гостиницы к стандартизации операций и улучшению качества обслуживания. Содержание абсолютных стандартов качества обслуживания в международном отеле. Концептуальная модель всеобщего управления качеством обслуживания в гостинице. Анализ качества гостиничных услуг и его показатели.

Требования к оборудованию и оснащению зарубежных гостиниц. Нормативы оснащения и оборудования зарубежных гостиниц. Интегрированные системы инженерных коммуникаций и новых технологий для гостиниц. Область применения энергосберегающих и биотехнологий в гостиничном хозяйстве зарубежных стран. Принципы измерения уровня комфорта и уюта современных средств размещения. Системы дистанционного управления климатом, обеспечения безопасности. Обзор систем организации

приёма и размещения. Процедуры по обслуживанию гостей, как отражение условий функционирования отеля.

Понятие о системе коммуникации и передачи информации о состоянии гостевых номеров и уровне обслуживания гостей. Применение автоматизированных систем управления в деятельности зарубежных гостиниц.

Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом. Требования безопасности к качеству строительных и отделочных материалов, применяемых при сооружении гостиниц за рубежом. Мировая практика контроля экологической безопасности гостиниц за рубежом. Главные направления и тенденции развития гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Тема 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Ресурсы и кредитоспособность гостей при бронировании размещения и услуг гостиницы. Процессы и методы увеличения экономической стоимости гостиничных предприятий за рубежом. Диаграмма Дюпона. Структура товарооборота типовой зарубежной гостиницы. Структура доходов и расходов типовых гостиничных предприятий разного масштаба.

Совершенствование организации планирования хозяйственной деятельности и системы материально-технического обеспечения в зарубежных гостиницах. Порядок, сроки, виды и формы отчётности зарубежного отеля.

Основные технико-экономические характеристики зарубежных гостиничных предприятий. Экономические рычаги и стимулы в управлении качеством услуг зарубежного отеля.

Учёт стандартов организации обслуживания в системе ценообразования и хозяйственного расчёта зарубежного отеля. Диаграмма полезности.

Механизмы расчётов за услуги гостиниц за рубежом. Системы учёта использования номерного фонда за рубежом. Унифицированная система бухгалтерского учета для гостиниц.

Методы экономической оценки, виды анализа и основные показатели экономической эффективности гостиниц за рубежом.

5.2 Разделы/темы дисциплины, их трудоемкость и виды занятий

Общая трудоемкость изучения дисциплины по учебному плану: 3.Е. (часов) 3 (108)

| | | | |
|----------------|-----------------------|--------------|--------------|
| Форма обучения | Очная | Вид контроля | Зачет |
| Форма обучения | Очно - заочная | Вид контроля | |
| Форма обучения | Заочная | Вид контроля | |

| № п.п. | Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД | Очная | | | | Очно-заочная | | | | Заочная | | | |
|--------|---|-------------------------|------|----|-----|-------------------------|------|----|-----|-------------------------|------|----|-----|
| | | Аудиторная (контактная) | | | СРС | Аудиторная (контактная) | | | СРС | Аудиторная (контактная) | | | СРС |
| | | Л | Пр/С | ЛР | | Л | Пр/С | ЛР | | Л | Пр/С | ЛР | |
| 1. | Тема 1 | 2 | 2 | | 10 | | | | | | | | |
| 2. | Тема 2 | 2 | 2 | | 10 | | | | | | | | |
| 3. | Тема 3 | 2 | 2 | | 10 | | | | | | | | |
| 4. | Тема 4 | 2 | 2 | | 10 | | | | | | | | |

| № п.п. | Порядковый номер темы в соответствии с разделом 5.1 РПД | Очная | | | | Очно-заочная | | | | Заочная | | | |
|----------------------------------|---|-------------------------|-----------|----|-----------|-------------------------|------|----|-----|-------------------------|------|----|-----|
| | | Аудиторная (контактная) | | | СРС | Аудиторная (контактная) | | | СРС | Аудиторная (контактная) | | | СРС |
| | | Л | Пр/С | ЛР | | Л | Пр/С | ЛР | | Л | Пр/С | ЛР | |
| 5. | Тема 5 | 2 | 2 | | 8 | | | | | | | | |
| 6. | Тема 6 | 2 | 2 | | 8 | | | | | | | | |
| 7. | Тема 7 | 2 | 2 | | 10 | | | | | | | | |
| 8. | Тема 8 | 2 | 2 | | 8 | | | | | | | | |
| 9. | Консультации (контактная) | 0 | 2 | | 0 | | | | | | | | |
| 10. | Промежуточная аттестация (часов) | 0 | 0 | | 0 | | | | | | | | |
| ВСЕГО ЧАСОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ | | 16 | 18 | | 74 | | | | | | | | |

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Проанализируйте следующие понятия и термины, применяемые служащими гостиниц в профессиональной практике: «гостиничный оператор», «управляющая компания», «операционная цепь».
2. Дайте характеристику основных концепций создания операционных гостиничных цепей в зарубежных странах.
3. Сформулируйте основные проблемы развития современного гостиничного бизнеса за рубежом.
4. Рассмотрите, на сколько зависимы концепции национальных гостиничных цепей от мирового опыта организации и управления гостиничным хозяйством.

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Рассмотрите существующие системы классификации гостиниц
2. Сформулируйте перспективы создания единой международной системы классификации гостиниц
3. Выявите основные достоинства и недостатки известных вам систем классификации гостиниц.
4. Проанализируйте рейтинговые оценки средств размещения за рубежом
5. Определите, какие аспекты функционирования средств размещения принимаются во внимание при назначении рейтингов

Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Определите цели создания международных межправительственных и неправительственных организаций в сфере гостеприимства
2. Представьте структуру международных связей и сотрудничества в области гостиничного и ресторанного бизнеса.
3. Изучите цели и структуру Международной гостиничной ассоциации (МГА).
4. Дайте краткую характеристику известных Вам организаций международного межрегионального и субрегионального сотрудничества в области гостиничного бизнеса.

Тема 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изложите основные положения разделов: а) контракта об управлении гостиницей (рестораном) и б) соглашения о франчайзинге.
2. Проанализируйте содержание законодательных актов Франции, ФРГ, Англии и США, относящихся к защите интересов потребителей.
3. Дайте краткую характеристику организаций международного межрегионального и субрегионального сотрудничества в области гостиничного хозяйства.
4. Какова ответственность держателей гостиниц в отношении имущества гостей в странах ЕС? Расскажите о формах и видах страхования в гостиничной деятельности за рубежом.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Дайте общую характеристику структуры гостиничного хозяйства одной из зарубежных стран.
2. Приведите примеры организационных структур средств размещения за рубежом.
3. Назовите основные подразделения и службы зарубежной гостиницы, входящей в цепь.
4. Изложите структуру и содержание отчёта об управлении зарубежной гостиницей.

Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучите общие правила приема на работу в зарубежную гостиницу.
2. Проанализируйте перечень личностных требований, предъявляемых при подборе кандидата на должность менеджера.
3. Приведите основные положения правил внутреннего трудового распорядка работников зарубежной гостиницы.

4. Сформулируйте, чем отличается подготовка менеджеров гостиниц США от подготовки аналогичных специалистов в Европе.

Тема 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучите механизмы экологичного взаимодействия зарубежной гостиницы с окружающей средой.
2. Изложите подходы, используемые зарубежными гостиницами к решению задач обслуживания гостей. Приведите примеры ситуаций, в которых такие подходы могут оказаться полезными.
3. Сформулируйте принципы гостеприимства и принципы качественного обслуживания гостей. Проиллюстрируйте каждый из них примером из собственного опыта.
4. Приведите последовательность технологических операций, связанных с размещением и выездом гостей в зарубежном отеле.

Тема 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Список литературы по теме. См. Раздел 7.

Задания для самостоятельной работы:

1. Нарисуйте схему взаимосвязи гостиничного хозяйства одной из западных стран с другими секторами экономики страны.
2. Перечислите основные показатели экономической эффективности гостиниц за рубежом.
3. Предложите пути увеличения прибыли от эксплуатации лыжного курорта, морского курорта.
4. Изучите формы и методы расчётов за услуги гостиниц за рубежом.
5. Рассмотрите механизмы расчетов за услуги гостиниц за рубежом на основе а) ваучера, б) кредитной карты, в) дорожного чека.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

| № п/п | Автор | Название | Издательство | Год | Наличие в ЭБС* |
|-------|--|---|-------------------------------|------|---|
| 1. | С. Медлик Х. Инграм | Гостиничный бизнес | ЮНИТИ-ДАНА | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/71186.html |
| 2. | Л.Л. Руденко Н.П. Овчаренко А.Б. Косолапов | Технологии гостиничной деятельности | Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/57230.html |
| 3. | Овчаренко Н.П. Руденко Л.Л. Барашок И.В. | Организация гостиничного дела | Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2018 | http://www.iprbookshop.ru/75213.html |
| 4. | Шерешева М.Ю., Березка С.М., Якуба К.В. | Воспринимаемая ценность гостиничных услуг | ИД «Гребенников» | 2016 | https://grebennikon.ru/article-z313.html |

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | | | | | |
|----|---------------------------------|---|------------------|------|---|
| | | класса люкс и лояльность клиентов | | | |
| 5. | Лежепекова В.Л., Наумов В.Н. | Клиентская лояльность как фактор повышения рыночной устойчивости предприятия в сфере гостеприимства | ИД «Гребенников» | 2018 | https://grebennikon.ru/article-cd5g.html |
| 6. | Родигин Л.А. | Компьютерные модели для бизнес-тренингов в сфере туризма и гостеприимства | ИД «Гребенников» | 2016 | https://grebennikon.ru/article-d0sb.html |

*ЭБС – электронно - библиотечная система

Дополнительная литература

| № п/п | Автор | Название | Издательство | Год | Наличие в ЭБС |
|-------|--------------------|---|--|------|---|
| 1. | В.Ю. Воскресенский | Международный туризм | ЮНИТИ-ДАНА | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/71022.html |
| 2. | М.А. Грицай | Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы | Омский государственный технический университет | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/78488.html |
| 3. | И.М. Кучеренко | Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса | Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/72410.html |

8. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ И ИНТЕРНЕТ - РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| № п/п | Интернет ресурс (адрес) | Описание ресурса |
|-------|---|------------------|
| 1. | http://www.euroseek.com | Euro Seek |
| 2. | http://www.hotelresource.com | Hotel Resource |
| 3. | http://www.looksmart.co.in | Look Smart |
| 4. | http://www.travelsearch.com | Travel Search |
| 5. | http://www.worldpages.coni | World Pages |

9. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения, в которых проводятся занятия, представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий. Данные аудитории оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, находящиеся в учебных аудиториях:

- ноутбук Lenovo B50 (для преподавателя) с выходом в сеть интернет;
- проектор EPSON EB-W22 (проектор SANYO PRO xtrax);
- акустическая система Microlab;
- экран для проектора;
- доска маркерная (ученическая доска);

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой и имеют возможность подключения к сети интернет и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде академии.

10. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;
- расчетно-аналитические, расчетно-графические задания;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- компьютерные симуляции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые и ролевые игры;
- круглые столы;
- групповые дискуссии и проекты;

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

| №п/п | Подразделение | Фамилия | Подпись | Дата |
|------|---------------|---------|---------|------|
| 1 | Библиотека | | | |
| | | | | |