

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»

(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)

Кафедра туризма

УТВЕРЖДЕНО

на заседании учебно-методического
совета
от «28» августа 2018г.,
протокол № 1

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
Б1.В.05 ОБЩАЯ ТЕОРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**
по направлению подготовки
43.04.02 Туризм

Название магистерской программы -
Технология организации международного и внутреннего туризма

Квалификация выпускника
«Магистр»

Нормативный срок освоения
основной профессиональной образовательной программы 2 года/2 года 6 месяцев

Форма обучения
(очная, заочная)

Симферополь, 2018

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Целью проведения практических занятий является углубление и закрепление знаний, полученных магистрантами на лекциях и самостоятельно, а также обсуждение наиболее сложных вопросов курса.

Практические занятия могут проходить в различных формах и включать специально подготовленные магистрантами доклады с их последующим обсуждением, деловые игры, дискуссии, выполнение тестов и т.д. Степень и результаты участия каждого магистранта в практических занятиях учитываются преподавателем при сдаче зачета.

Начинать подготовку следует со знакомства с планом очередного практического занятия и соответствующего раздела программы учебного курса. Затем необходимо к каждому вопросу плана подобрать рекомендованные первоисточники, записи лекций, соответствующий раздел учебного пособия, другую литературу тщательно все это изучить. Результаты изучения целесообразно оформить в виде развернутого плана или тезисов. Это позволит лучше понять логику выносимой на практическом занятии проблемы, обеспечит глубокое усвоение ее основных положений, даст возможность четко и ясно изложить свои мысли при выступлении.

Нередко к очередному практическому занятию магистрантам поручается подготовить доклад или реферат. Под докладом понимается устное сообщение по тому или иному вопросу изучаемой темы. Доклад строится как рассуждение о проблеме, магистрант сообщает, как он понимает проблему, высказывает важнейшие положения, аргументирует их, делает выводы. Доклад является результатом изучения проблемы. Он не обязательно пишется целиком. Автор может выступать без предварительно составленного текста, имея перед собой либо его план, либо тезисы.

В отличие от доклада, реферат - это письменная работа, посвященная анализу той или иной проблемы на основе изложения содержания научной работы, статьи или ряда научных источников. Чтобы подготовить реферат, надо изучить научные источники, понять, что вносит автор или каждый из авторов в решение проблемы, и выражать свое отношение к этим источникам. Подготовка реферата дает возможность глубже понять проблему овладеть элементами научного исследования, приобрести навыки научного изложения мыслей. К этому виду деятельности магистранту следует относиться с большой ответственностью и заинтересованностью.

Не менее важный момент практического занятия - качество выступлений магистрантов. В хорошем выступлении должны быть реализованы следующие требования:

Во-первых, правильность постановки и решения рассматриваемых вопросов, соответствующих экономических категорий, законов и принципов.

Во-вторых, композиционная стройность. В выступлении (тексте) не должно быть ничего лишнего и вместе с тем не пропущено ничего важного. Последовательность развертывания теоретических положений должна подчиняться строгой логике. Аргументы должны доказывать тезисы, а количество их достаточно для доказательства мысли.

В-третьих, показано методологическое значение анализируемых проблем истории экономики.

В-четвертых, проявлены самостоятельность и творческое отношение к вынесенным на обсуждение проблемам.

В-пятых, продемонстрирована необходимая культура речи. Речь должна быть грамотной и доступной для понимания участников практического занятия.

Целесообразно в ходе практического занятия делать в своем конспекте необходимые дополнительные записи, особенно, когда руководитель практического занятия или его участники приводят интересный теоретический и фактический материал.

Практика проведения практических занятий по профильным дисциплинам в вузах насчитывает примерно с десяток основных их форм. Можно выделить три основных разновидности практических занятий;

Первая - развернутые выступления магистрантов по заранее предусмотренным планом вопросам и главное - обсуждение, как самих проблем, так и выступлений обучающихся. Без такого обсуждения нет практических занятий.

Вторая - обсуждение докладов или рефератов.

И третья - диспут (от лат. слова рассуждать, спорить), дискуссия на важную научную тему. В вузовской практике все три разновидности часто присутствуют на одном и том же практическом занятии, что вполне оправдано.

Помимо докладчиков желательно выделять оппонентов. Они должны заранее познакомиться с основными положениями докладов (выступлений), поставить непростые вопросы. Оппоненты также оценивают выступления докладчиков по тем критериям, о которых уже говорилось, и дают собственные ответы на вопросы.

Тщательная подготовка к практическим занятиям и активное участие в них позволит магистрантам углублять и закреплять знания, приобретать и развивать необходимые им профессиональные педагогические навыки и умения.

Практическое занятие № 1.

Тема № 1. История развития туристской индустрии гостеприимства.

Цель занятия: ознакомить магистрантов с основными этапами развития туристской индустрии.

План занятия:

1. Появление элементов туризма в Древней Греции и их развитие в Средние века.
2. Становление массового туризма в Новое время. Появление первых туристских компаний в XIX в. и формирование рынка туристских услуг к началу I Мировой войны.
3. Развитие туризма как отдельной отрасли мировой экономики и становление массового туризма во второй половине XX в.
4. Особенности современной туристской индустрии, основные тенденции ее развития и перспективы в начале XXI в.

Практические задания:

1. Найдите доказательства того, что гостеприимство народов, развивающихся в рамках традиционного и индустриального (современного) общества, основывается на разных ценностных установках.
2. Проведите анализ использования в деятельности какой-либо гостиницы (или нескольких гостиниц) в вашем регионе этнокультурных традиций гостеприимства по следующим аспектам:
 - а) встреча гостей,
 - б) обслуживание,
 - в) размещение,
 - г) питание,
 - д) организация досуга,
 - е) проводы.

Вопросы для обсуждения:

1. Становление массового туризма в Новое время.
2. Появление первых туристских компаний в XIX в. и формирование рынка туристских услуг к началу I Мировой войны.
3. Развитие туризма как отдельной отрасли мировой экономики и становление массового туризма во второй половине XX в.
4. Особенности современной туристской индустрии, основные тенденции ее развития и перспективы в начале XXI в.

Практическое занятие № 2.

Тема № 2. Особенность гостиничных услуг, системы их классификации.

Цель занятия: знакомство с гостиницей как главным элементом предприятий гостиничной индустрии, международными системами классификации гостиниц, организационной структурой управления гостиницей.

План занятия:

1. Европейская модель гостиничного бизнеса.
2. Азиатская гостиничная индустрия. Американская система гостеприимства.
3. Гостиничный рынок Восточной Европы, стран СНГ и России.
4. Основные тенденции гостиничного рынка и причины их проявления.
5. Организационная структура и формы управления.

Практические задания:

1. Поясните значение пословицы: "Пришел в гости, посидел у холодной печи".
2. Объясните значение слова «распоясаться» в контексте обрядов гостеприимства.

Вопросы для обсуждения:

1. Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии.
2. Составляющие гостиничной услуги.
3. Определение и уровни гостиничного продукта.
4. Системы классификации гостиниц.
5. Основные тенденции гостиничного рынка и причины их проявления.
6. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями. Организационная структура управления.
7. Звенья и уровни управления.
8. Линейная, функциональная и штабная организационные структуры управления современным отелем.

Практическое занятие № 3.**Тема № 3. Формы управления современным отелем.**

Цель занятия: дать понятие структуры управления, ознакомить с основными типами организационных структур управления.

План занятия:

1. Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия.
2. Основные этапы процесса проектирования организационных структур. Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией.
3. Классификация функций менеджмента.

Практические задания:

1. В чем заключается специфика организации обслуживания туристов в таких специализированных средствах размещения как отели-поезда? Представьте свое исследование сервисного ассортимента отеля-поезда в виде мультимедиа-презентации.
2. Охарактеризуйте основные типы индивидуальных средств размещения развивающиеся в вашем регионе/районе (квартиры, виллы/коттеджи и др. по выбору магистранта). Подготовьте аналитическое исследование, таким критериям как тип, количество в регионе/районе, ценовая политика, условия проживания.

Вопросы для обсуждения:

1. Типы организационных структур управления.
2. Линейная структура управления (ЛСУ).
3. Функциональная структура управления (ФСУ).
4. Линейно-функциональная структура управления (ЛФСУ).
5. Дивизионные структуры управления (ДСУ).
6. Матричная структура управления (МСУ).

Практическое занятие № 4.**Тема № 4. Принципы и методы менеджмента в туристской индустрии.**

Цель занятия: изучить основные принципы и методы менеджмента в туристской индустрии.

План занятия:

1. Основные службы гостиницы.
2. Виды бронирования в современном отеле.
3. Гостиничная услуга, ее особенности и характеристики – Составные части гостиничного продукта.
4. Международные нормативные акты, регулирующие отношения отелей и туристических операторов.

Вопросы для обсуждения:

1. Службы отеля 1-го уровня – службы бронирования, расселения, сервиса, консьержев, расчетной части, эксплуатации номерного фонда, безопасности.
2. Политика бронирования отеля.
3. Типология современных отелей.
4. Определение средств размещения.
5. Управление отелем по контракту.
6. Франчайзинг.
7. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.
8. Договор аренды отеля как форма управления.
9. Планирование как функция гостиничного менеджмента.
10. Стратегия отеля и ее формирование.
11. Бизнес – планирование в гостиничном бизнесе.

Практическое занятие № 5.**Тема № 5. Организационная структура гостиницы**

Цель занятия: знакомство обучающихся с основными элементами организационной структуры гостиницы.

План занятия:

1. Хозяйственная служба.
2. Административная служба.
3. Служба организации питания.
4. Коммерческая служба.
5. Инженерно-техническая служба

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика работы основных внешних и внутренних служб современного отеля.
2. Функции руководителей высшего звена управления.
3. Служба приема и размещения.
4. Служба обслуживания гостей.
5. Отдел закупок.

Практическое занятие № 6.**Тема № 6. Управление персоналом гостиницы.**

Цель занятия: изучить особенности управления персоналом гостиницы.

План занятия:

1. Кадровая служба гостиничного комплекса.

2. Власть и личное влияние в трудовом коллективе отеля.
3. Планирование персонала.
4. Развитие и обучение персонала.
5. Текучесть кадров и методы борьбы с ней.
6. Качество услуг как объект управления.
7. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса.
8. Обслуживание в гостиничных номерах.

Практическое задание: Проанализируйте «Штатное расписание мини-отеля». В чем специфика выполнения персоналом работы в мини-отеле по сравнению с крупным отелем? Приведите примеры.

Вопросы для обсуждения:

1. Требования к кадровым службам.
2. Подбор персонала и рынки труда.
3. Управление качеством услуг современного отеля.
4. Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг.
5. Культура обслуживания на предприятиях питания.

Практическое занятие № 7.

Тема № 7. Особенности размещения в различных видах туризма (религиозный, рекреационный и др.).

Цель занятия: ознакомить обучающихся с основными видами классификаций средств размещения, а также охарактеризовать особенности размещения в различных видах туризма.

План занятия:

1. Классификация средств размещения.
2. Особенности средств размещения в различных видах туризма.

Практические задания: Сделайте дизайн-проект на одну из тем (по выбору магистранта). Подготовьте презентацию своего проекта:

- а) номера гостиницы;
- б) холла мини-отеля;
- в) ванной комнаты с использованием аксессуаров;
- г) апартаментов;
- д) ресепшн;
- е) лобби-бара.

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите критерии классификации гостиниц.
2. Дайте классификацию средств размещения, рекомендуемую ВТО.
3. Дайте классификацию средств размещения, принятую в России.
4. Опишите классификацию гостиниц по уровню комфорта.

Практическое занятие № 8.

Тема № 8. Специфика ресторанного производства.

Цель занятия: дать характеристику ресторанного бизнеса, изучить классификацию предприятий питания.

План занятия:

1. Ресторанный бизнес в России и за рубежом.
2. Классификация ресторанов.
3. Разновидность предприятий питания при гостиницах.
4. Типы ресторанов

Вопросы для обсуждения:

1. Основные этапы развития мировой индустрии питания.
2. Маркетинговые исследования в ресторанном бизнесе.

Список использованной литературы:

Основная литература:

1. Батурин В.К. Общая теория управления: учебное пособие / Батурин В.К.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 487 с. <http://www.iprbookshop.ru/8104>
2. Буянский С.Г. Корпоративное управление, комплаенс и риск-менеджмент: учебное пособие / Буянский С.Г., Трунцевский Ю.В.- М.: Русайнс, 2016. - 342 с. <http://www.iprbookshop.ru/61620>
3. Виноградова М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Виноградова М.В., Панина З.И., Ларионова А.А., Васильева Л.А.- М.: Дашков и К, 2014. - 280 с. <http://www.iprbookshop.ru/10907>
4. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник/ Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. – 336 с.- (Профессиональное образование).
5. Нейман С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1: учебное пособие / Нейман С.Ю.- О.: Омский государственный институт сервиса, 2014. - 255 с. <http://www.iprbookshop.ru/26676>

Дополнительная литература:

1. Никулина Ю.Н. Налогообложение в индустрии гостеприимства: практикум / Никулина Ю.Н.- О.: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 119 с. <http://www.iprbookshop.ru/24341>

Интернет-ресурсы:

<http://infomanagement.ru/>
<http://manorg.ucoz.ru/>
<http://praktikmanager.ru/>

Методические рекомендации по проведению практических занятий разработал преподаватель кафедры туризма Черняк А. Ю.

