

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Кафедра туризма

УТВЕРЖДЕНО

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

Методические рекомендации по проведению
практических занятий дисциплины
Б1.В.ДВ.04.02 АКТУАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ
ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

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

ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ для студентов очной и заочной формы обучения

Практическое занятие № 1

Тема: Тенденции развития мирового гостиничного комплекса

Цель занятия: рассмотреть теоретические основы возникновения и развития гостиничного хозяйства; сущность гостиничной услуги и ее особенности; особенности работы в индустрии гостеприимства – роль персонала; общая характеристика потребителей гостиничных услуг; законодательные основы гостиничного хозяйства в мире и в РФ; гостиничные ассоциации. финансово - экономической деятельности, изучить функции финансов, определить финансовый механизм и его структуру по экономическим субъектам, обосновать деятельность и финансы хозяйствующего субъекта.

План занятия:

1. Гостеприимство в древних культурах
2. Эволюция индустрии гостеприимства
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Практическое занятие:

1. Мини-кейс: «Мини-отель «Надежда» - портрет организации». Ознакомление студентов с портретом организации; мотивы деятельности отеля; особенности функционирования; классификационные характеристики услуг, оказываемых отелем.
2. Проблемная ситуация: «Свойства гостиничных услуг». Задача: дополнить существующие должностные инструкции и руководства по работе с клиентами положениями и нормами, направленными на увеличение выручки от основной деятельности мини-отеля за счет элиминирования негативного влияния свойств гостиничных услуг.

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия, решение заданий.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест

1. 1. Что объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний?
 - а. индустрия гостеприимства
 - б. конгресс туризм

- в. рекреационный туризм
2. В каких документах было упомянуто о предприятиях гостеприимства — тавернах в эпоху античности
 - а. Греческие 12 таблиц
 - б. Кодекс Вавилонского царя Хаммурапи
 - в. Кодекс Юстиниана
 3. Как назывались гостиничные комплексы в древней Персии, включающий загон для верблюдов и помещения для ночлега людей?
 - а. постоялые дворы
 - б. гостиницы
 - в. караван-сарай
 4. Кто на Европейском континенте учредил дома для отдыха пилигримов в VIII веке?
 - а. Ричард Львиное сердце
 - б. Карл Великий
 - в. Генрих Наварский
 5. Где была построена одна из первых гостиниц в Европе «Отель Генриха IV» в 1788 году?
 - а. в Париже
 - б. в Нанте
 - в. в Баварии
 6. Каким отелем в 1898 году управлял Цезарь Ритц?
 - а. «Савой»
 - б. «Марриот»
 - в. «Шератон»
 7. Согласно определению ООН лицо, прибывающее в данной местности сроком более чем на 1 ночь и менее чем год — это:
 - а. экскурсанты
 - б. туристы
 - в. бизнесмены

Практическое занятие № 2

Тема: Международные гостиничные цепи

Цель занятия: рассмотреть сущность модели организации гостиничного бизнеса; классификаторы услуг в гостиничном бизнесе; критерии классификации услуг; классификация средств размещения; типология гостиниц; классификация номерного фонда - европейский стандарт и российские особенности.

План занятия:

1. Мировые гостиничные цепи: понятие, сущность
2. Преимущества гостиничных цепей
3. Особенности и направления деятельности крупнейших гостиничных корпораций мира

Практическое занятие: Определение звездности отеля. Изучение нормативных документов по теме 2; решение задач по определению звездности отеля; определение статуса мини-отеля «Надежда» по существующим классификаторам.

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия, решение задач.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест

1. Географические факторы туристских организаций:
 - а. государственные, областные, частные
 - б. международные, региональные, национальные
 - в. транспортные, городские, частные
2. Развитие какого транспорта увеличило объем перевозок туристов в начале XX века?
 - а. железнодорожного транспорта
 - б. автомобильного транспорта
 - в. авиатранспорта
3. Что позволяет иностранным туристам путешествовать на поезде по всей Европе кроме Великобритании?
 - а. «Евротранс»
 - б. «Евросоюз»
 - в. «Европасс»
4. Какая организация берет на себя ответственность за защиту окружающей среды, развитие туризма, пересечение туристами государственных границ, социальные и культурные аспекты туризма?

- а. ВТО
- б. ООН
- в. МАВТ

5. Путешествие — это

- а. поездка или передвижение пешком по каким-нибудь местам, странам (обычно для ознакомления или отдыха)
- б. перемещение на новую территорию
- в. внутриэтническая миграция, когда перемещения происходят внутри территории проживания

6. В каком городе была создана первая гостиница в России, при почтовом ведомстве в 1715 г.?

- а. Москве
- б. Новгороде
- в. Санкт-Петербурге

7. «Устав благочиния» регулировал поведение в:

- а. обществе
- б. бане
- в. гостинице

8. Указ «Об учреждении постоянных и гостиных дворов» в России издан в

- а. 1719
- б. 1741
- в. 1796

Практическое занятие № 3

Тема: Современное состояние, тенденции и перспективы развития мирового гостиничного хозяйства

Цель занятия: рассмотреть теоретические основы понятия обслуживания; правила и стандарты профессионального общения; психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя; система оценки удовлетворенности клиента; анализ качества обслуживания; методы формирования лояльности потребителей (CRM); особенности формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе, М, П, Д 7 бенчмаркинг..

План занятия:

1. Психологические основы обслуживания;
2. правила и стандарты профессионального общения;
3. Психологические проблемы взаимоотношений персонала и гостя;
4. Система оценки удовлетворенности клиента;
5. Анализ качества обслуживания;
6. Методы формирования лояльности потребителей (crm); особенности формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе, Бенчмаркинг.

Проблемная ситуация: «Формирование концепции услуги». Цели: описать уровни формирования концепции гостиничной услуги для нового мини-отеля; развить у магистрантов навык проведения SWOT-анализа. Деловая игра: «Формирование концепции новой услуги». Цель: выявление особенностей новой услуги (детская комната при ресторане отеля) для различных целевых аудиторий. Презентации команд маркетологов. *Проблемная ситуация:* «Позиционирование гостиничной услуги». Цели: научиться определять стратегию фокусирования; освоить методiku построения карт-схем позиционирования; по итогам обсуждения выбрать концепцию репозиционирования услуг.

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия, решение задач.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест

1. Английское слово hospitality означает —
 - а. госпиталь
 - б. гостеприимство
 - в. хоспис
2. Кому принадлежит идея первого в истории «ланч делового человека»?
 - а. Марко Поло
 - б. Джеймс Кук
 - в. Секвио Локату
3. Как в XVI веке в Англии назывались таверны, построенные для простолюдин?
 - а. ординарные
 - б. народные

- в. крестьянские
4. Какие два продукта оказали влияние на застольные привычки Западной Европы?
- а. соль и перец
 - б. картофель и томат
 - в. кофе и чай
5. С появлением чая и кофе начали появляться:
- а. кофейни
 - б. шоколадницы
 - в. кафе
6. Как назывался суп подаваемый «отцом современного ресторана» М. Буланже во Франции?
- а. «Кабак»
 - б. «Ресторан»
 - в. «Кабаре»
7. Кому начали подражать и перенимать концепцию ресторана к концу XVIII века англичане?
- а. Италия
 - б. Испания
 - в. Франция
8. Чьи заведения возглавляли «список американских» ресторанов XIX века?
- а. Суини
 - б. Дельмонико
 - в. Карэн
9. В XIX веке в США городские точки общественного питания преимущественно стали ориентироваться на:
- а. туристов
 - б. дипломатов
 - в. местных жителей

Практическое занятие № 4

Тема: Современное состояние гостиничного бизнеса в России

Цель занятия: рассмотреть и определить особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства; сегментация рынка гостиничных услуг; позиционирование гостиничного продукта; стратегии маркетинга в сфере услуг; специальные маркетинговые программы; особенности PR-деятельности в гостиничном бизнесе.

План занятия:

1. Процесс формирования гостиничного бизнеса за рубежом
2. Эволюция гостиничного бизнеса в России
3. Организация гостиничного бизнеса
4. Гостиничное хозяйство России Современные тенденции развития индустрии гостеприимства

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия, решение задач.

Практическое занятие: Мини-кейс: «Управление качеством услуги». Цели: установить взаимосвязь между качеством услуги и ее конкурентоспособностью; показать важность мониторинга качества услуг и сложность управления качеством; зафиксировать особенности работы фронтлайн-персонала; разработать Положение о корпоративной культуре.

Деловая игра: «Управление обратной связью». Цель: разработать систему внутреннего мониторинга с использованием элементов технологии бенчмаркинг.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест

1. В 1876 году в США начали открываться придорожные гостиницы и ресторанчики, отличавшиеся быстро приготовленной пищей, вежливым обслуживанием:
 - а. «Дома Харвея»
 - б. Саратога-Спрингс
 - в. Святой Чарльз
2. Какое изобретение позволило в XIX веке готовить любые кулинарные деликатесы (независимо от сезона)?
 - а. заморозка
 - б. консервирование и вакуумная упаковка
 - в. сушка
3. Где появились первые школьные столовые в 1849 году?

- а. в США
 - б. в Англии
 - в. во Франции
4. Кто был основателем системы современного ухода за больными и диетического питания в XIX веке?
- а. Флоренс Нейнтингейл
 - б. Цезарь Ритц
 - в. Фред Харвей
5. Кто основал сеть закусочных «Белая крепость» (White castle) в начале XX века?
- а. Уолтер Эндерсон и Билли Инграм
 - б. Цезарь Ритц и Фред Харвей
 - в. Флоренс Найнтингейл
6. Кто в 1927 году открыл первую придорожную закусочную, в которой проезжающие обслуживались не выходя из своей машины?
- а. Макдональдс
 - б. Марриот
 - в. Ритц

Практическое занятие № 5

Тема: Современнее тенденции развития гостиничного хозяйства в России

Цель занятия: изучение технологий работы основных служб отеля: служба приема и размещения; служба бронирования; служба эксплуатации номерного фонда; служба питания; служба персонала; служба безопасности; отдел маркетинга и рекламы; конгрессная служба; доп. Услуги отеля.

План занятия:

1. Углубление специализации гостиничного и ресторанного предложений;
2. Образование международных гостиничных и ресторанных цепей;
3. Развитие сети малых предприятий;
4. Внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий.

Образовательные технологии: интерактивная форма проведения занятия, решение задач.

Практическое занятие.

Проблемная ситуация: «Анализ сервисного процесса в службе приема и размещения и в службе питания». Создать схему сервисного процесса; выделить основные, вспомогательные и сервисные услуги, определить потенциальные точки провала и критические события в процессе оказания услуг; определить точки риска длительного ожидания. Разработать процедуры, позволяющие избежать точек провала и снизить риск задержки в процессе ожидания услуги. Презентация результатов обсуждения в малых группах.

Деловая игра «Аутсорсинг». Цель: выбрать между передачей функций службы бронирования и конгрессной службы сторонней организации и исполнением этой же функции внутренним подразделением. Мини-кейс: Маркетинговая кампания».

Задача: студенты, являясь сотрудниками отдела маркетинга и рекламы отеля, должны проанализировать существующую ситуацию и выбрать приоритетные направления маркетинговой кампании по плану, который разрабатывается в ходе предварительного обсуждения. Результаты оформляются в виде презентации.

Деловая игра: «Создание службы контроля качества услуг». Работа в группах, каждая из которых оценивает качество отдельной услуги (бронировании, уборка номера, питание в ресторане, проведение семинара, room-service)/ Изучить факторы, негативно влияющих на качество услуги; предложить критерии оценки качества услуги; наладить обратную связь; написать инструкции работникам; презентовать систему качества своей услуги.

Формы контроля самостоятельной работы: проверка конспектов, собеседование.
Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций: устный опрос, тестирование.

Тест

1. Предприятие общественного питания, где производится изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, кондитерских и булочных изделий — это:
 - а. бар
 - б. ресторан
 - в. кафе
2. Предприятие общественного питания, где производится изготовление и реализация разнообразных изделий и напитков в ограниченном по сравнению с рестораном ассортименте и с учетом специализации; создание условий для их потребления — это:
 - а. бар
 - б. ресторан
 - в. кафе
3. Предприятие общественного питания, где производится изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий — это:
 - а. бар
 - б. ресторан
 - в. кафе
4. Папа Клемент VIII попробовав «напиток нехристей», заметил, что сатанинский напиток слишком хорош, чтобы оставлять его язычникам. О каком напитке идет речь?
 - а. чай
 - б. кофе
 - в. какао
5. В каком городе Центральной Европы впервые была открыта кофейня?
 - а. в Вене
 - б. в Берлине
 - в. в Братиславе
6. Обслуживание, при котором подается простая пища без права выбора, но за минимальную цену, называется:
 - а. A la carte
 - б. Table d'hote
 - в. All inclusive
7. «Table d'hote» переводится на русский язык как:
 - а. шведский стол
 - б. континентальный завтрак
 - в. хозяйский стол
8. Кто из президентов США был владельцем таверны?
 - а. Джордж Вашингтон

б. Джон Адамс
в. Томас Джефферсон

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Грицай М.А. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / М.А. Грицай. - Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. - 118 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/26699>).
2. Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / С.В. Иванилова. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. - 216 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/15710>).
3. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие / В.Л. Кучеренко. - СПб: Троицкий мост, 2013. - 158 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/40871>).
4. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 204 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/27035>).
5. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина. - СПб: Троицкий мост, 2013. - 352 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/40876>).
6. Селезнева Ж.В. Стратегическое планирование развития городского хозяйства: учебное пособие / Ж.В. Селезнева. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. - 118 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/20521>).
7. Семенова Л.В. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. - СПб: Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 85 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/44183>).

Дополнительная литература

1. Аббасов А.Р. Актуальные проблемы развития экономических систем. Теория и практика: материалы конференции / А.Р. Аббасов, М.С. Анастасов и др. — М.: Русайнс, 2015. - 239 с. - (<http://www.iprbookshop.ru/48868>).

Интернет-ресурсы:

www.tourbus.ru
www.hotelonline.ru
www.oturbiznese.ru
www.gaomoskva.ru
www.prohotel.ru

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

