

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (СПО)**

ПД. 10.02. ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

основной образовательной программы среднего профессионального
образования-программы подготовки специалистов среднего звена по
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Квалификация: менеджер

Разработчики:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
Преподаватель		Темирбекова А.З.

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие рекомендации предусматривают набор материалов для проведения практических занятий по дисциплине «Введение в специальность».

Материалы, изложенные в данных рекомендациях, позволят закрепить полученные студентами теоретические знания по изучаемой дисциплине.

Решение задач, участие в деловых играх, рассмотрение конкретных ситуаций, предусмотренных практическими занятиями, позволят студентам приобрести умения и навыки использовать теоретические знания в практической деятельности организаций.

При разработке содержания практических занятий использованы различные варианты:

- блиц-опросы;
- тестирование;
- деловые игры;
- рассмотрение конкретных ситуаций.

Дисциплина «Введение в специальность» является общепрофессиональной дисциплиной профессионального цикла дисциплин федерального государственного образовательного стандарта специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Структура практических занятий

№	Название практического занятия	Кол-во часов	Форма проведения и контроля
1	Предмет, цели и задачи изучения дисциплины индустрия гостеприимства, связь с другими учебными дисциплинами. Основные и базовые понятия индустрии гостеприимства. Гость как центральная	1	Опрос. Составление презентационного материала
2	Древнейшая история индустрии гостеприимства. Эпоха античности Греции и Рима – первые упоминания о предприятиях гостеприимства. История возникновения предприятий гостеприимства Европы. Средние века (V-XV вв.): постоянные дворы, монастыри, караван-сарай. Становление европейского поваренного искусства. Английский тип организации услуг гостеприимства. Происхождение понятий отель, ресторан. XIX в. – бурное развитие ресторанногостиничного бизнеса. М. Буланже – «отец современного ресторана». Цезарь Ритц, Огюст Эскофье. XX в. – расцвет индустрии гостеприимства.	1	Блиц-опрос. Дискуссия. Тестирование.
3	Особенности развития гостеприимства на территории США. Хилтон, Статлер, Марриотт и др. Новые формы организации индустрии гостеприимства. Гостиничные цепи. Рестораны быстрого обслуживания, «Драйв-ины». Сетевые структуры высшего класса: Marriott, Hyatt, Sheraton, Hilton	1	Опрос. Разбор конкретной ситуации.
4	Средства размещения в Древней Руси: постоянные дворы, ямы, гостиные дворы, трактиры. Средства размещения низкой категории: меблированные комнаты, ночлежные дома. Развитие гостиничного дела в Северо-Западных землях Руси. Индустрия гостеприимства в России в XX в.: гостиницы высочайшего класса «Националь», «Метрополь» и др. Гостиничное хозяйство в первые годы советской власти. Индустрия гостеприимства в послевоенный период. Гостиничное хозяйство в России в 90-х годах.	1	Опрос.
5	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Внутренние и	1	Блиц-опрос. Тестирование.

	внешние факторы развития индустрии гостеприимства.		
6	<p>Определения: средства размещения – гостиница, номер, номерной фонд, койко-место. Основные виды средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Типы гостиниц и их классификация. Классификация средств размещения по назначению, по вместимости номерного фонда, по собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д. Бизнесотели. Конгресс-центры. Апартаменты. Казино-отели.</p> <p>Виды функциональных подразделений гостиничного предприятия. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Служба приема и размещения. Служба обслуживания номерного фонда. Служба питания. Инженернотехническая служба. Служба безопасности. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.</p>	1	<p>Опрос.</p> <p>Тестирование</p> <p>Оформление презентационного материала</p>
7	<p>Виды гостиниц по месторасположению. Городские: центральные, периферийные. Загородные, придорожные, курортные. Классификация гостиничных предприятий по виду собственности. Независимые гостиницы, и гостиничные цепи. Лучшие, крупнейшие и самые необычные отели. Гостиничные цепи мира.</p>	1	<p>Опрос. Разбор конкретной ситуации</p>
8	<p>Международные системы классификации средств размещения. Звездная система. Система букв, классов, категорий. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Франции, Испании). Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда). Классификация средств размещения в США и Канаде. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в разных странах. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.</p>	1	<p>Опрос.</p> <p>Составление презентационного материала</p>
9	<p>Государственная система добровольной классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Отличия новой системы</p>	2	<p>Блиц-опрос.</p> <p>Дискуссия.</p> <p>Тестирование.</p>

	<p>классификации от прежних. Порядок прохождения. Экспертная оценка соответствия требованиям категории, критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации.</p>		
10	<p>Формы управления в индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Модель Ритца. Модель Кемонса Уильсона. Добровольные гостиничные цепи. Гостиничные консорциумы. Семейства и ассоциации.</p> <p>Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление. Управление гостиничными сетями. Преимущества гостиничных цепей. Самые крупные гостиничные цепи.</p> <p>Независимые гостиницы. Проблемы, сложности независимых гостиниц.</p> <p>Преимущества перед гостиничными сетями.</p> <p>Примеры уникальных отелей мира.</p>	2	Опрос. Разбор конкретной ситуации.
11	<p>Франчайзинг как современный и эффективный способ ведения гостиничного и ресторанного бизнеса. Определения: «франчайзинг», «франшиза», «франчайзер», «франчайзи», «брэнд», «логотип». Условия заключения договора «франшизы». Права и обязанности сторон. Их риски.</p> <p>Преимущества и недостатки франшизы. И Динамика развития.</p>	2	Опрос.
12	<p>Типы предприятий общественного питания. Классификация предприятий питания. Ресторан, бар, кафе, закусочная, столовая. Классификация ресторанов. Философия ресторанного бизнеса. Ресторан гастрономический. Ресторан повседневный. Бар. Ресторан быстрого обслуживания. Организация обслуживания питанием в гостиницах. Условия питания: полный пансион, полупансион, только завтрак, всё включено. Методы обслуживания в ресторанах: «а-ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание. Виды меню.</p>	2	Блиц-опрос. Тестирование.

Содержание практических занятий

Практическое занятие 1. Тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом

Цель практического занятия — изучить исторические тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом, а также факторы, обусловившие специфику развития гостиничных предприятий в современной российской гостиничной индустрии.

Опрос:

1. Раскройте понятие «гостиничная индустрия».
2. Каковы перспективы развития гостиничной индустрии в мире и в России
3. Какие основные, по Вашему мнению, факторы, обусловившие развитие гостиничной индустрии в России в настоящее время?

Практическое занятие 2. Виды гостиничных услуг

Цель практического занятия — изучить виды гостиничных услуг, процессы предоставления гостиничных услуг

Блиц-опрос

1. Каковы виды гостиничных услуг Вы знаете?
2. Что такое консорциумы?
3. Что такое дополнительные услуги?
4. Какие услуги относят к дополнительным бесплатным услугам?
5. Какие услуги относят к дополнительным платным услугам?

Дискуссия «Дополнительные услуги в повышении конкурентоспособности гостиничного предприятия».

Практическое занятие 3. Качество предоставляемых услуг в гостинице

Цель практического занятия — рассмотреть основные элементы качества услуг.

Опрос

1. Понятие качества
2. Факторы, формирующие качества услуг

Практическое занятие 4. Гостиничные службы

Цель практического занятия – изучить функции каждой гостиничной службы

Опрос

1. Назовите основные гостиничные службы
2. Характеристика службы приема и размещения.
3. Служба бронирования. Функции, особенности деятельности.
4. Служба обслуживания. Персонал в униформе.
5. Служба эксплуатации номерного фонда.
6. Служба питания.
7. Служба безопасности. Функции.
8. Служба маркетинга.
9. Финансовая служба.

Практическое занятие 5. Организация и предоставление дополнительных услуг

Цель практического занятия - процессы предоставления дополнительных услуг

Опрос:

1. Факторы, повышающие качество предоставления дополнительных услуг

Практическое занятие 6. Персонал гостиничных предприятий

Цель практического занятия – определить место и роль персонала в предоставлении гостиничных услуг

Опрос

1. Персонал и качество предоставляемых услуг
2. Понятие человеческого ресурса
3. Управление человеческими ресурсами на гостиничном предприятии
4. Что такое сбалансированный протокол результатов

Примерные тестовые задания:

1. Какие из перечисленных параметров относят к политике в отношении занятости персонала:
 1. Набор персонала, его обучение
 2. Оплата труда
 3. Продвижение по карьерной лестнице
 4. Рекомендации от руководства на новое место работы

Практическое занятие 7. Корпоративная этика на гостиничном предприятии

Цель практического занятия – сформировать понятие корпоративной этики

Опрос

1. Что относят к корпоративной этике
2. Какие факторы формируют корпоративную этику и культуру

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие услуги, характеристика гостиничной услуги
2. Понятие гостиничных цепей и принципы их формирования.
3. Особенности развития гостиничных сетей и их возможности по повышению качества обслуживания
4. Франчайзинг и управление по контракту: основные характеристики, отличия.
5. Служба приема и размещения. Персонал службы, функции службы.
6. Служба бронирования. Функции, особенности деятельности.
7. Служба обслуживания. Персонал в униформе. Служба эксплуатации номерного фонда.
8. Служба питания.
9. Служба безопасности. Функции.
10. Служба маркетинга и служба бронирования.
11. Структура взаимодействия гостиничных служб.
15. Роль персонала в повышении качества обслуживания.
16. Управление человеческими ресурсами.
20. Тенденции в технологиях, применяемых в индустрии гостеприимства.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Современные тенденции развития гостиничной индустрии
2. Мировые гостиничные бренды
3. Системы мотивации в гостиничном бизнесе
4. Возможности карьерного роста в гостиничной индустрии
- 5 Тенденции в деятельности службы питания и напитков
6. Тенденции в технологиях, применяемых в индустрии гостеприимства
7. Корпоративная культура в гостеприимстве

ГЛОССАРИЙ

Гостиница – это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг

Гостиничная деятельность – деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения, по непосредственному распоряжению и управлению им для предоставления услуг по временному размещению (проживанию) и обслуживанию граждан

Средство размещения – это любой объект, предназначенный для временного проживания людей.

Служба управления номерным фондом – служба, занимающаяся отслеживанием заполняемости номеров и постоянно контактирующая с гостями.

Служба приема и размещения (front office) – служба, занимающаяся непосредственно приемом, регистрацией, размещением гостей.

Стойка регистрации (reception) – место, где происходит регистрация гостей, решаются их проблемы, собирается вся информация.

Сюит – номер площадью не менее 75 кв.м., состоящий из трех и более комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью, с полным санузлом(ванна или душ, умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом.

Апартамент – номер площадью не менее 40 кв.м., состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование.

Люкс – номер площадью не менее 35 кв.м., состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной или столовой или кабинета.

Основная литература:

- Барчуков И.С. И др. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. - М.: КНОРУС. 2014

- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014

- Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2012. - 280 с

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=328825>

- Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=468869>

- Казаков С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме: Монография / С.П. Казаков - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=508573>

Дополнительная литература:

- Ляпина И.Ю. и др. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. М.: Издательский центр "Академия" 2013

- Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов / сост. Ю.Ф. Волков. - изд. 2-е, переаб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 734 с

- В.С. Сенин, Туризм, Мини-словарь, - М.: Финансы и статистика, 2010.

- Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=465410>

- Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 312 с.

<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=462825>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

Самостоятельная работа студента

ВВЕДЕНИЕ

Целью самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Введение в специальность» является закрепление теоретических знаний, обучение навыкам работы с нормативной, правовой, справочной документацией и специальной литературой, а так же развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Задачами самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Введение в специальность» является:

- систематизация, закрепление, углубление и расширение теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельного мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий, для эффективной подготовки к практическим занятиям.

В ходе самостоятельной работы студентов, планируемой по учебной дисциплине, студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (освоение

лекционного курса, а также освоение отдельных тем, отдельных вопросов тем, отдельных положений и т.д.)

- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментарий практическим путем (написание реферативных докладов, презентационных материалов).

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

ФОРМЫ И ВИДЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

При изучении дисциплины «Введение в специальность» используются следующие формы самостоятельной работы студентов, направленные на активизацию учебной деятельности студентов: работа с конспектом лекций, работа над учебным материалом (основная и дополнительная литература, предусмотренная рабочей программой дисциплины), работа со словарями и справочниками, подготовка сообщений к выступлению на практических занятиях, ответы на контрольные вопросы и вопросы для обсуждения.

Результаты этой подготовки проявляются в активности студентов на занятиях и качественном уровне сделанных докладов, выполнение контрольных работ, тестовых заданий и других форм текущего контроля.

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ФОРМАМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Подготовка к практическим занятиям

В основе подготовки к практическим занятиям лежит работа с конспектами лекций и рекомендованной учебной литературой. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем. Вдумчивое чтение источников, составление тезисов, подготовка сообщений на базе прочитанных материалов способствует гораздо более глубокому пониманию изучаемой проблемы. Данная работа также предполагает обращение студентов к справочной литературе для уяснения конкретных терминов и понятий, введенных в курс,

что способствует пониманию и закреплению пройденного лекционного материала и подготовке к практическим занятиям.

Этапы подготовки к практическим занятиям:

1. Просмотр записей лекционного курса;
2. Составление резюме прочитанной главы соответствующего раздела рекомендуемого теоретического источника или учебника;
3. Подготовка ответов на контрольные вопросы и вопросы для обсуждения по изучаемой теме дисциплины;
4. Выполнение заданий;
5. Подготовка реферативных докладов.

Итогом подготовки студентов к практическим занятиям должны быть их выступления, активное участие в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы. Самостоятельная работа позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на семинарском занятии, выразить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Подготовка реферативных докладов

Одним из элементов самостоятельной деятельности студента является написание реферативных докладов. Выполнение таких видов работ способствует формированию у студента навыков самостоятельной научной деятельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

Сущность реферирования заключается в максимальном сокращении объема источника информации при сохранении его основного содержания. Реферат перечисляет основные вопросы работы и сообщает существенное содержание каждого из них. Встречаются различные виды рефератов: учебные и библиографические.

Объем такого реферативного доклада указывается преподавателем и составляет обычно не превышает 10 страниц машинописного текста. Учебный реферативный доклад не должен иметь исключительно компилятивный характер. Изложение материала должно носить проблемно-тематический

характер, включать собственное мнение студента по кругу излагаемых проблем. В нем не должно быть механически переписанных из книги, сложных для понимания, конструкций.

Рекомендуемая структура реферативного доклада:

1. Введение. Отражается обоснование выбора темы; описываются используемые методы исследования и решения задач; указываются цель, задачи доклада, реферата.
2. Основной текст (включает, как правило, раскрытие двух вопросов: состояние изучаемой проблемы и пути его решения). Наиболее ценным при изложении сути изучаемых вопросов будет обозначение собственной позиции и аргументированное изложение полученных в ходе работы результатов.
3. Заключение (выводы) – короткое резюме основных результатов проведенного изучения. Выводы, содержащиеся в заключении, строятся на основании результатов анализа материалов, приводимых в разделах основного текста работы, но не повторяют их, а обобщают. Они должны подтвердить достижение цели и задач, указанных во введении.
4. Список литературы.

Списки литературы могут быть различными по способу компоновки источников:

- 1) алфавитный – авторы или заглавия (если нет автора) размещаются по алфавиту, при этом иностранные источники обычно размещают в конце списка;
- 2) по видам изданий – возможно выделение следующих групп: официальные, государственные, нормативно-инструктивные, описательные (монографии, пособия), материалы конференций, статьи из сборников и периодических изданий.

В каждом подразделе такого списка источники чаще всего располагают в алфавитном порядке (по фамилиям авторов или названиям – если нет авторства или авторов более трех).

Реферат (доклад) выполняется на листах формата А4 (210x297), которые брошюруются в единый блок. Выдерживаются поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинаются одинаковым отступом, равным пяти знакам (1,25 мм).

Текст набирается на компьютере в текстовом редакторе MS Word, язык русский по умолчанию, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, через полуторный интервал.

Подготовка презентационных материалов

Данный вид работы позволяет расширить практические навыки обучения студентов, позволяют более широко овладеть навыками использования компьютерных технологий в гостиничном деле.

Объем презентационного материала должен составлять не менее 10 слайдов по указанной теме. Показ слайдов сопровождается выступлением студента.

Доклад выполняется на листах формата А4 (210x297), которые брошюруются в единый блок. Выдерживаются поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Абзацы в тексте начинаются одинаковым отступом, равным пяти знакам (1,25 мм).

Текст набирается на компьютере в текстовом редакторе MS Word, язык русский по умолчанию, шрифт Times New Roman, размер шрифта 14, через полуторный интервал.

Рекомендации для студентов по отдельным формам самостоятельной работы по темам дисциплины

Тема 1. Тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом

Приступая к подготовке к аудиторным занятиям по данной теме, студент, прежде всего, должен ознакомиться с конспектом лекций, рекомендованной основной и дополнительной литературой. На основе этого студент должен уяснить закономерности функционирования и тенденции динамики основных показателей развития гостиничной индустрии России,

последовательность этапов ее развития. Необходимо понять основные показатели и тенденции их изменения, сформировать представление о перспективах развития гостиничного дела в России и за рубежом.

Тема 2. Виды гостиничных услуг

Подготовку к аудиторным занятиям по данной теме, следует, прежде всего, начать с уяснения понятия классификации номерного фонда. Необходимо ознакомиться с понятием гостиничная услуга. Сначала студент должен полностью освоить понятийный аппарат

Далее следует перейти к подробному ознакомлению с практическим материалом.

По итогам самостоятельной работы студент должен четко понимать сущность и специфику гостиничных услуг.

Тема 3. Качество предоставляемых услуг в гостинице

По данной теме подготовка предусматривает использование большого количества литературы, в том числе ознакомление с понятием качества. В процессе изучения теоретического материала студент собирает практический материал и готовит презентацию на выбранную тему.

Данный вид работы поможет студенту не только лучше освоить теоретический материал, но и повысить уровень практических навыков и владения компьютером.

Тема 4. Гостиничные службы.

Первоначально студент готовится по теоретическим вопросам, внимательно изучает функции каждой гостиничной службы.

Далее студент переходит к ознакомлению должностных инструкций персонала той или иной гостиничной службы.

По итогам данного вида работы студент должен понимать функции каждой гостиничной службы, обязанности персонала той или иной службы, принципы их взаимодействия и формы контроля выполнения своих обязанностей.

Тема 5. Организация и предоставление дополнительных услуг

При подготовке по данной теме студент должен проработать лекционный материал.

Далее необходимо обратить внимание на вопросы для подготовки к практическим занятиям. В качестве самостоятельной работы студент должен изучить должностные инструкции персонала ресторанной службы.

Тема 8. Персонал гостиничных предприятий

Приступая к подготовке теоретических вопросов, студент должен внимательно ознакомиться с рекомендуемой основной и дополнительной литературой по данной теме, в т.ч. со статьями в периодической печати.

Результатом освоения изучаемого вопроса должно стать формирование представления о различных формах в подготовке персонала для гостиничной индустрии.

В качестве самостоятельной работы студент должен ознакомиться с современными формами подготовки персонала, в т.ч. за рубежом.

Тема 9. Корпоративная этика на гостиничном предприятии

Подготовка по теме начинается с освоение теоретического материала. Затем необходимо перейти к ответу на вопросы к семинарским занятиям.

Самостоятельная работа студента будет выражаться в формировании презентационных материалов.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

- www.znanium.com – электронно-библиотечная система

Основная литература:

- Барчуков И,С. И др. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.- М.: КНОРУС. 2014

- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М, Инфра-М, 2014

- Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2012. - 280 с

<http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=328825>

- [Скобкин С. С.](#) Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869>
- [Казаков С. П.](#) Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме: Монография/С.П.Казаков - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=508573>

Дополнительная литература:

- Ляпина И.Ю. и др. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. М.: Издательский центр "Академия" 2013
- Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов / сост. Ю.Ф. Волков. - изд. 2-е, переаб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 734 с
- В.С. Сенин, Туризм, Мини-словарь, - М.: Финансы и статистика, 2010.
- Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465410>
- Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 312 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462825>

Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»
 «Гостиничное дело»
 «Отель»