

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра технологии управления и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
*«Управление деятельностью служб предприятий
гостиничного комплекса»*

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 Сервис

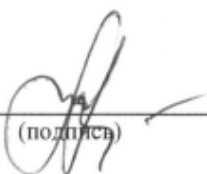
Направленность (профиль) образовательной программы
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург
2022

Автор

Доцент


(подпись)

Ракитянская А.И.

Рассмотрены на заседании кафедры технологии управления и сервиса от
15 марта 2022 г., протокол № 08.

Заведующий кафедрой


(подпись)

Донец Н.Ю.

Руководитель
образовательной
программы


(подпись)

Лаврова А.П.

СОДЕРЖАНИЕ

с.

1	Цель самостоятельной работы	4
2	Задачи самостоятельной работы	4
3	Трудоемкость самостоятельной работы	4
4	Формы самостоятельной работы	4
5	Структура самостоятельной работы	5
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы	8
6.1	Основная литература	8
6.2	Дополнительная литература	8
6.3	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8

1 Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине *«Управление деятельностью служб предприятий гостиничного комплекса»* являются формирование системы знаний о современных информационных технологиях и системах, используемых в области сервиса, и перспективах их развития; выработка устойчивых навыков работы с современными программными продуктами, используемыми в сервисе.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине *«Управление деятельностью служб предприятий гостиничного комплекса»* являются:

- изучить теорию организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности;
- исследовать тенденции развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- изучить методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров;
- приобрести умения и навыки в области применения и развития методов организации производства и обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
- приобрести умения и навыки самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления производством и обслуживанием в практической деятельности менеджера на предприятиях гостиничного бизнеса;
- изучить требования к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетическим требованиям к одежде и внешнему облику.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Трудоемкость самостоятельной работы обучающихся по дисциплине *«Управление деятельностью служб предприятий гостиничного комплекса»* составляет **241,7** часа (заочная форма обучения).

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине *«Управление деятельностью служб предприятий гостиничного комплекса»* предусмотрены следующие формы самостоятельной работы:

- 1) доклады;
- 2) индивидуальные и групповые задания;
- 3) задачи(кейсы);
- 4) тесты.

5 Структура самостоятельной работы

заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Модуль I. Специфика гостиничного дела Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу.	28
Тема 2. Классификация средств размещения	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - ознакомление с нормативными документами; - работа со словарями и справочниками; 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка сообщения, доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу.	28
Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка сообщения, доклада, реферата. 4) Для формирования практических	28

		и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу	
Модуль II. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений Тема 4. Имущественный комплекс гостиницы. Экономические аспекты ведения бизнеса	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	21
Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение ситуационных и профессиональных задач	28
Тема 6. Особенности управления средствами размещения разных типов	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	28
Тема 7. Виды	Внеаудиторная	1) Для овладения и углубления	28

менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	я самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	
Тема 8. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности взаимодействия с клиентами гостиниц	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - ознакомление с нормативными документами; - работа со словарями и справочниками; 2) Для закрепления знаний: - составление таблицы «Нормативно-правовые документы». 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - составление схем организационной структуры отеля.	28
Тема 9. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии. Защита и безопасность в гостиничном предприятии	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка курсовой работы. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	24,7

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

6.1 Основная литература:

- 1) Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие : [16+] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
- 2) Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. - Москва : Приор-издат, 2009. - 143 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - ISBN 978-5-9512-0896-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>

6.2 Дополнительная литература:

- 1) Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180>.
- 2) Ушаков, Р.Н. Организация обеспечения безопасности гостиницы : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 139 с. : табл. - Библиогр.: с. 122-124. - ISBN 978-5-4475-8304-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851>

6.3 Интернет-ресурсы

- 1) Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
- 2) Журнал «Управление экономическими системами:
- 3) электронный научный журнал»
- 4) <http://uecs.ru/>
- 5) Сетевое издание «Центр раскрытия корпоративной информации». <http://www.e-disclosure.ru>
- 6) Автоматизация и оптимизация бизнеспроцессов; <https://www.bitrix24.ru>
- 7) Туризм и гостиничное хозяйство <http://www.oturbiznese.ru/>
- 8) Бизнес-форум; <http://www.biznet.ru/>
- 9) Рекомендации по бизнес-проектированию <http://www.bmbbox.ru/>