

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

Кафедра управления социально-политическими процессами и истории

**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

Формы обучения
Очная, заочная

Санкт-Петербург
2021

Автор

К.Э.Н. , доц.
(должность)



(подпись)

С.А. Шестоперов
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры *управления социально-политическими процессами и истории* от 22 мая 2021 г., протокол № 06.

Заведующий кафедрой



(подпись)

Туфанов А.О.

Руководитель
образовательной
программы



(подпись)

Доронина Н.М.

Содержание

1	Цель самостоятельной работы	4
2	Задачи самостоятельной работы	4
3	Трудоемкость самостоятельной работы.....	4
4	Формы самостоятельной работы	5
5	Структура самостоятельной работы.....	5
6	Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы.....	11

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:

- для очной формы обучения – 157,7 часов.
- для заочной формы обучения – 245,7 ч.

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) кейсы;
- 4) тесты.

5 Структура самостоятельной работы

очная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Модуль I. Специфика гостиничного дела			
Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства			
Тема 1	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 1 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 1	Индивидуальное задание	Задание к Теме 1 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 1	Тест	Вопросы теста к теме 1 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 2. Классификация средств размещения			
Тема 2	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 2 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 2	Индивидуальное задание	Задание к Теме 2 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 2	Кейс	Индивидуальный кейс «Техническое регулирование в сфере гостеприимства» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 2	Тест	Вопросы теста к теме 2 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4
Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг			
Тема 3	Доклад	Вопросы для обсуждения к Тема 3 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	2
Тема 3	Индивидуальное задание	Задание к Тема 3 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4
Тема 3	Кейс	Индивидуальный кейс «Нормативное и правовое регулирование, отраслевые стандарты в управлении гостиничным комплексом» на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4
Тема 3	Тест	Вопросы теста к теме 3 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4
Модуль II. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений			
Тема 4. Имущественный комплекс гостиницы. Экономические аспекты ведения бизнеса			
Тема 4	Доклад	Вопросы для обсуждения к Тема 4 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	2
Тема 4	Индивидуальное задание	Задание к Тема 4 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4
Тема 4	Кейс	Индивидуальный кейс «Коэффициентный анализ по данным бухгалтерского учета в управлении гостиничным комплексом» на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4
Тема 4	Тест	Вопросы теста к теме 4 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4
Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия			
Тема 5	Доклад	Вопросы для обсуждения к Тема 5 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	2
Тема 5	Индивидуальное задание	Задание к Тема 5 на сайте дистанционного обучения СПБГАУ	4

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 5	Кейс	Индивидуальный кейс «ССМК в системе обслуживания» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 5	Тест	Вопросы теста к теме 5 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 6. Особенности управления средствами размещения разных типов			
Тема 6	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 6 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 6	Индивидуальное задание	Задание к Теме 6 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 6	Кейс	Индивидуальный кейс «Классификаторы по видам деятельности» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 6	Тест	Вопросы теста к теме 6 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства			
Тема 7	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 7 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 7	Индивидуальное задание	Задание к Теме 7 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 7	Кейс	Индивидуальный кейс «Ревеню-менеджмент» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 7	Тест	Вопросы теста к теме 7 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 8. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности взаимодействия с клиентами гостиниц			
Тема 8	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 8 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 8	Индивидуальное задание	Задание к Теме 8 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 8	Кейс	Индивидуальный кейс «Национальный фактор в обслуживании гостей» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 8	Тест	Вопросы теста к теме 8 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 9. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии. Защита и безопасность в гостиничном предприятии			
Тема 9	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 9 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 9	Индивидуальное задание	Задание к Теме 9 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 9	Кейс	Индивидуальный кейс «Правовое регулирование в сфере безопасности в гостиничном предприятии» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 9	Тест	Вопросы теста к теме 9 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	9,7

заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Модуль I. Специфика гостиничного дела			
Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства			
Тема 1	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 1 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 1	Индивидуальное задание	Задание к Теме 1 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 1	Тест	Вопросы теста к теме 1 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 2. Классификация средств размещения			
Тема 2	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 2 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	2
Тема 2	Индивидуальное задание	Задание к Теме 2 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 2	Кейс	Индивидуальный кейс «Техническое регулирование в сфере гостеприимства» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 2	Тест	Вопросы теста к теме 2 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг			
Тема 3	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 3 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	2
Тема 3	Индивидуальное задание	Задание к Теме 3 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 3	Кейс	Индивидуальный кейс «Нормативное и правовое регулирование, отраслевые стандарты в управлении гостиничным комплексом» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 3	Тест	Вопросы теста к теме 3 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Модуль II. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений			
Тема 4. Имущественный комплекс гостиницы. Экономические аспекты ведения бизнеса			
Тема 4	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 4 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	2
Тема 4	Индивидуальное задание	Задание к Теме 4 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 4	Кейс	Индивидуальный кейс «Коэффициентный анализ по данным бухгалтерского учета в управлении гостиничным комплексом» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 4	Тест	Вопросы теста к теме 4 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия			
Тема 5	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 5 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 5	Индивидуальное задание	Задание к Теме 5 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 5	Кейс	Индивидуальный кейс «ССМК в системе обслуживания» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 5	Тест	Вопросы теста к теме 5 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 6. Особенности управления средствами размещения разных типов			
Тема 6	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 6 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	2
Тема 6	Индивидуальное задание	Задание к Теме 6 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 6	Кейс	Индивидуальный кейс «Классификаторы по видам деятельности» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 6	Тест	Вопросы теста к теме 6 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства			
Тема 7	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 7 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	2
Тема 7	Индивидуальное задание	Задание к Теме 7 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 7	Кейс	Индивидуальный кейс «Ревеню-менеджмент» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 7	Тест	Вопросы теста к теме 7 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 8. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Особенности взаимодействия с клиентами гостиниц			
Тема 8	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 8 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	2
Тема 8	Индивидуальное задание	Задание к Теме 8 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6
Тема 8	Кейс	Индивидуальный кейс «Национальный фактор в обслуживании гостей» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	6

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 8	Тест	Вопросы теста к теме 8 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 9. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии. Защита и безопасность в гостиничном предприятии			
Тема 9	Доклад	Вопросы для обсуждения к Теме 9 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	3,7
Тема 9	Индивидуальное задание	Задание к Теме 9 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 9	Кейс	Индивидуальный кейс «Правовое регулирование в сфере безопасности в гостиничном предприятии» на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4
Тема 9	Тест	Вопросы теста к теме 9 на сайте дистанционного обучения СПбГАУ	4

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.bmbox.ru/>