

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Рябинин Алексей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.03.2026 15:46:21
Уникальный идентификатор документа:
f5b92585d87b316237a7e4fb462e752b9baf0402

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ»**
*Экономический факультет
Кафедра Экономики*

УТВЕРЖДЕНО

На заседании Ученого Совета АНО

ВО «Институт экономики и
управления в промышленности»

15.12.2025 г. протокол № 18



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ»**

43.03.03 «Гостиничное дело»
(профиль – Гостиничный и ресторанный бизнес)

Квалификация выпускника: бакалавр

Москва, 2025 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью изучения дисциплины является формирование базовых знаний и умений бакалавров по вопросам организации гостиничного хозяйства за рубежом, повышения конкурентоспособности отечественного гостиничного продукта и услуг, расширения возможностей гостиничного бизнеса в Российской Федерации.

Задачи изучения дисциплины:

- определение роли менеджера в системе организации и управления гостиничным бизнесом за рубежом;
- изучение эффективных и полезных инструментов организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- формирование у студентов системы знаний, позволяющих будущим специалистам сферы гостиничного бизнеса эффективно применять полученные знания на практике.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Планируемые результаты обучения дисциплине

Изучение дисциплины «Зарубежный опыт организации сферы услуг» направлено на формирование следующих компетенций:

профессиональных компетенций и индикаторов их достижения

Задача профессиональной деятельности	Объект профессиональной деятельности или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижений профессиональной компетенции	Основание для включения ПК в образовательную программу (ПС, анализ рынка труда, консультации с работодателями)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
- организация процесса оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания; - ресурсное обеспечение деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы	гостиницы и иные средства размещения предприятия общественного питания; услуги организаций сферы гостеприимства и общественного питания, включающие в себя основные,	ПК-3. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК-3.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений.	ПС 33.007, трудовая функция В/01.6; ПС 33.007, трудовая функция В/02.6; ПС 33.008, трудовая функция В/03.6; анализ рынка труда

гостеприимства и общественного питания; - руководство персоналом департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - обеспечение контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	дополнительные и сопутствующие услуги, а также технологии их формирования, продвижения и реализации; технологии обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства и общественного питания, технологическая документация и информационные ресурсы; первичные трудовые коллективы организаций сферы гостеприимства и общественного питания		ПК-3.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания. ПК-3.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений. ПК-3.4. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, их структурных подразделений.	
---	---	--	---	--

2.2. Результаты освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- сущность, особенности и историю делопроизводства;
- систему организации службы ДОУ;
- нормативные документов по организации делопроизводства;
- основные виды документов по сферам деятельности предприятия;
- принципы автоматизации делопроизводства;

- особенности работы с документами, содержащими коммерческую тайну;

Уметь:

- логически верно, аргументировано и ясно строить письменную речь;
- эффективно использовать информационные системы по делопроизводству;
- понимать роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного предприятия и общества;

Владеть

- навыками работы программными средствами обработки деловой информации работать с информацией в корпоративных информационных системах;
- способностью осуществлять деловую переписку, электронные коммуникации.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части общепрофессионального цикла дисциплин учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиля подготовки «Гостиничный и ресторанный бизнес».

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1 Тематический план

№ темы	Наименование темы дисциплины	Количество часов			Итого ак. часов
		контактной	работы		
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.	3	6	8	17
2	Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах	3	6	8	17
3	Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела	3	6	8	17
4	Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах	3	6	8	17
5	Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран	3	6	8	17

6	Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах	3	6	8	17
7	Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом	3	6	8	17
8	Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения	3	6	8	17
9	Форма аттестации (зачет)	0	0	0	8
	Итого 144ч.	24	48	64	144

4.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Традиционные понятия и определения, применяемые в профессиональной деятельности специалистами по гостиничному делу в зарубежных странах.

Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения гостиничного хозяйства в зарубежных странах на современном этапе. Географическая структура мирового гостиничного хозяйства. Гостиничное хозяйство стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции.

Операционные гостиничные цепи и глобальные гостиничные корпорации. Становление и развитие мировых гостиничных цепей США, Великобритании, Германии и Франции. Концепции создания и корпоративная философия развития гостинично-ресторанного дела Ральфа Хитца, Элсворта Статлера, Конрада Хилтона, Эрнеста Хендерсона, Кеммонса Уилсона, Уилларда Марриотта, Цезаря Ритца, Говарда Д. Джонсона, Поля Дюбрюля, Жерара Пелиссона, Шарля Форте. Современные процессы интеграции в гостиничном хозяйстве, мировой опыт управления и методы организации гостиничного дела в зарубежных странах. Роль международных, национальных и региональных гостиничных цепей в мировом гостиничном хозяйстве.

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.

Классификация гостиниц в зарубежных странах, как основа для достижения соответствия между средствами размещения туристов и туристским потенциалом региона. Критерии классификации и определяющие элементы. Системы классификации за рубежом как информация о средствах размещения и формах организации услуг.

Американский и европейский стили организации гостиничного предприятия. Их основные характеристики и отличительные особенности.

Зарубежные специалисты об эффективности использования классификации. Классификаторы коммерческих средств размещения в зарубежных странах. Рейтинговые и балльные системы классификации. Основные требования и критерии систем оценки и классификации средств размещения за рубежом. Гостиничные тарифы и виды комплексного обслуживания в зарубежных странах.

Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии. Уровни сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела. Структура, руководящие и административные органы международных организаций. Региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии.

Тема 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.

Общая характеристика нормативно – правовых актов зарубежных стран, регулирующих отношения в области гостиничного дела. Контракт как основной организационный механизм регулирования деятельности гостиничного предприятия за рубежом.

Соглашение о предоставлении консультативных, управленческих и технических услуг. Соглашение о франчайзинге (Franchising Agreement). Договор об управлении гостиницами (ресторанами) (Management Contract). Стороны договора об управлении. Разделение обязанностей и ответственности между Владелец отеля (Owner) и Управляющим (Operator) согласно договору об управлении гостиницей.

Организационные и правовые основы гостиничной деятельности в США, Канаде, Великобритании, Германии и Франции.

Основные принципы, методы и правила ведения международного гостиничного бизнеса. Организационно-правовые формы деятельности гостиничных компаний за рубежом. Защита прав и интересов потребителей в законодательстве зарубежных стран

Виды гражданско-правовой ответственности гостиниц и ресторанов за рубежом. Классификация убытков по ответственности гостиниц. Ответственность владельцев гостиниц за имущество постояльцев и гостей в странах ЕС и в Великобритании. Стандартные годовые лимиты ответственности зарубежных гостиниц и ресторанов. Оценка рисков. Способы расчёта страховой премии.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

Структура типового зарубежного отеля на 500 номеров. Внутренняя среда отеля, как символ ценностей гостиничного предприятия.

Гостиничные ассоциации и корпорации. Типовые организационные структуры американских и европейских гостиниц, входящих в операционную цепь. Принципы вхождения в гостиничную цепь. Независимые гостиницы и цепи.

Объединения взаимного информирования. Ведущие мировые гостиничные бренды, гостиничные цепи и управляющие компании.

Структура руководящих и административных органов международных гостиничных цепей. Функциональные службы и подразделения зарубежных гостиниц. Содержание работы функциональных и специализированных подразделений зарубежной гостиницы. Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение лидирующих позиций менеджмента и отношений, служащих отеля к гостям, собственным ресурсам и друг к другу. Формы анализа структуры управления и отчётности о выполнении обязанностей служащих отеля. Взаимодействие формальной и неформальной структуры. Методы бронирования гостевых номеров, организации банкетов и других услуг отеля.

Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к руководителям предприятий, подразделений и персоналу зарубежных гостиниц. Принципы руководства персоналом и методы подбора служащих для работы в предприятиях гостиничного бизнеса за рубежом. Корпоративная философия, цели и критерии обслуживания гостей. Ответственность руководителя зарубежной гостиницы, требования к уровню образования и личностным качествам. Содержание программ профессиональной подготовки и курсов тренинга для персонала гостиницы.

Соотношение численности и структура работников гостиничного хозяйства в странах ЕС и США. Рабочее время, оплата труда и условия работы персонала зарубежной гостиницы. Характеристики должностей и структура должностных обязанностей руководителей подразделений зарубежной гостиницы. Правила внутреннего трудового распорядка работников гостиниц, входящих в международную цепь (стандарты поведения и внешний вид персонала).

Тема 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.

Структура и организация номерного фонда современной зарубежной гостиницы. Состав и размеры общественных помещений гостиницы. Виды коммерческих площадей и помещений гостиницы, типы гостевых номеров зарубежных гостиниц, их планировка и принципы оценки. Модели организации основных технологических процессов в международных гостиницах разного масштаба. Организация систем качества в зарубежных гостиницах и её структура. Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и США.

Стандартизация технологических процессов и операций по обслуживанию в гостиничных предприятиях за рубежом. Система улучшения качества обслуживания в международных гостиничных цепях. Сроки обновления и методы внедрения стандартов управления и обслуживания. Принципы формирования отношения служащих гостиницы к стандартизации операций и улучшению качества обслуживания. Содержание абсолютных стандартов качества

обслуживания в международном отеле. Концептуальная модель всеобщего управления качеством обслуживания в гостинице. Анализ качества гостиничных услуг и его показатели.

Требования к оборудованию и оснащению зарубежных гостиниц. Нормативы оснащения и оборудования зарубежных гостиниц. Интегрированные системы инженерных коммуникаций и новых технологий для гостиниц. Область применения энергосберегающих и биотехнологий в гостиничном хозяйстве зарубежных стран. Принципы измерения уровня комфорта и уюта современных средств размещения. Системы дистанционного управления климатом, обеспечения безопасности. Обзор систем организации приёма и размещения. Процедуры по обслуживанию гостей, как отражение условий функционирования отеля.

Понятие о системе коммуникации и передачи информации о состоянии гостевых номеров и уровне обслуживания гостей. Применение автоматизированных систем управления в деятельности зарубежных гостиниц.

Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом. Требования безопасности к качеству строительных и отделочных материалов, применяемых при сооружении гостиниц за рубежом. Мировая практика контроля экологической безопасности гостиниц за рубежом. Главные направления и тенденции развития гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Тема 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Ресурсы и кредитоспособность гостей при бронировании размещения и услуг гостиницы. Процессы и методы увеличения экономической стоимости гостиничных предприятий за рубежом. Диаграмма Дюпона. Структура товарооборота типовой зарубежной гостиницы. Структура доходов и расходов типовых гостиничных предприятий разного масштаба.

Совершенствование организации планирования хозяйственной деятельности и системы материально-технического обеспечения в зарубежных гостиницах. Порядок, сроки, виды и формы отчётности зарубежного отеля.

Основные технико-экономические характеристики зарубежных гостиничных предприятий. Экономические рычаги и стимулы в управлении качеством услуг зарубежного отеля.

Учёт стандартов организации обслуживания в системе ценообразования и хозяйственного расчёта зарубежного отеля. Диаграмма полезности.

Механизмы расчётов за услуги гостиниц за рубежом. Системы учёта использования номерного фонда за рубежом. Унифицированная система бухгалтерского учета для гостиниц.

Методы экономической оценки, виды анализа и основные показатели экономической эффективности гостиниц за рубежом.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и преследует быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. Игровые технологии основаны на теории активного обучения, для которых характерно применение имитационных и неимитационных технологий. Используется для проведения практических, семинарских и лабораторных занятий.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) института, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС института и других информационно-коммуникационных технологий (видео-конференц-связь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6.ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Задания для самостоятельной работы:

1. Проанализируйте следующие понятия и термины, применяемые служащими гостиниц в профессиональной практике: «гостиничный оператор», «управляющая компания», «операционная цепь».
2. Дайте характеристику основных концепций создания операционных гостиничных цепей в зарубежных странах.
3. Сформулируйте основные проблемы развития современного гостиничного бизнеса за рубежом.
4. Рассмотрите, на сколько зависимы концепции национальных гостиничных цепей от мирового опыта организации и управления гостиничным хозяйством.

Тема 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах

Задания для самостоятельной работы:

1. Рассмотрите существующие системы классификации гостиниц
2. Сформулируйте перспективы создания единой международной системы классификации гостиниц
3. Выявите основные достоинства и недостатки известных вам систем классификации гостиниц.
4. Проанализируйте рейтинговые оценки средств размещения за рубежом
5. Определите, какие аспекты функционирования средств размещения принимаются во внимание при назначении рейтингов

Тема 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

Задания для самостоятельной работы:

1. Определите цели создания международных межправительственных и неправительственных организаций в сфере гостеприимства
2. Представьте структуру международных связей и сотрудничества в области гостиничного и ресторанного бизнеса.
3. Изучите цели и структуру Международной гостиничной ассоциации (МГА).
4. Дайте краткую характеристику известных Вам организаций международного межрегионального и субрегионального сотрудничества в области гостиничного бизнеса.

Тема 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изложите основные положения разделов: а) контракта об управлении гостиницей (рестораном) и б) соглашения о франчайзинге.
2. Проанализируйте содержание законодательных актов Франции, ФРГ, Англии и США, относящихся к защите интересов потребителей.

3. Дайте краткую характеристику организаций международного межрегионального и субрегионального сотрудничества в области гостиничного хозяйства.
4. Какова ответственность содержателей гостиниц в отношении имущества гостей в странах ЕС? Расскажите о формах и видах страхования в гостиничной деятельности за рубежом.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Задания для самостоятельной работы:

1. Дайте общую характеристику структуры гостиничного хозяйства одной из зарубежных стран.
2. Приведите примеры организационных структур средств размещения за рубежом.
3. Назовите основные подразделения и службы зарубежной гостиницы, входящей в цепь.
4. Изложите структуру и содержание отчёта об управлении зарубежной гостиницей.

Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучите общие правила приема на работу в зарубежную гостиницу.
2. Проанализируйте перечень личностных требований, предъявляемых при подборе кандидата на должность менеджера.
3. Приведите основные положения правил внутреннего трудового распорядка работников зарубежной гостиницы.
4. Сформулируйте, чем отличается подготовка менеджеров гостиниц США от подготовки аналогичных специалистов в Европе.

Тема 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучите механизмы экологичного взаимодействия зарубежной гостиницы с окружающей средой.
2. Изложите подходы, используемые зарубежными гостиницами к решению задач обслуживания гостей. Приведите примеры ситуаций, в которых такие подходы могут оказаться полезными.
3. Сформулируйте принципы гостеприимства и принципы качественного обслуживания гостей. Проиллюстрируйте каждый из них примером из собственного опыта.
4. Приведите последовательность технологических операций, связанных с размещением и выездом гостей в зарубежном отеле.

Тема 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Нарисуйте схему взаимосвязи гостиничного хозяйства одной из западных стран с другими секторами экономики страны.
2. Перечислите основные показатели экономической эффективности гостиниц за рубежом.

3. Предложите пути увеличения прибыли от эксплуатации лыжного курорта, морского курорта.
4. Изучите формы и методы расчётов за услуги гостиниц за рубежом.
5. Рассмотрите механизмы расчетов за услуги гостиниц за рубежом на основе а) ваучера, б) кредитной карты, в) дорожного чека.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КРИТЕРИИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Форма промежуточной аттестации – зачет, который проводится на 4-м курсе в 8 семестре.

7.1. Контрольные вопросы для подготовки к зачету при проведении промежуточной аттестации по дисциплине

1. Основные этапы развития гостиничной индустрии в зарубежных странах.
2. Современные тенденции развития зарубежной индустрии гостеприимства.
3. Основные модели организации гостиничного дела за рубежом.
4. Географическая структура мирового гостиничного комплекса.
5. Характеристика и тенденции развития гостиничного хозяйства зарубежных стран.
6. Типы гостиничных и туристских комплексов за рубежом.
7. Международная классификация гостиниц
8. Международные гостиничные цепи.
9. Структура гостиничных услуг за рубежом.
10. Принципы формирования гостиничных и ресторанных цепей.
11. Управление по контракту. Аренда.
12. Независимые и франчайзинговые компании.
13. Управление через договор франчайзинга.
14. Международные гостиничные организации.
15. Классификация гостиниц по форме собственности. Кондоминиумы и таймшерные гостиницы.
16. Классификация гостиниц по целевым рынкам.
17. Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.
18. Краткая характеристика специализированных гостиниц.
19. Классификация гостиниц по уровню сервиса.
20. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
21. Основные службы зарубежной гостиницы и их краткая характеристика.
22. Организационная структура зарубежной гостиницы.
23. Виды гостиничных помещений.
24. Обслуживание мини-баров.
25. Организация хранения ценных вещей и бумаг.
26. Медицинское обслуживание зарубежных гостиниц.
27. Инженерно-техническая служба.
28. Транспортное обслуживание в зарубежных гостиницах.
29. Обеспечение безопасности в гостинице за рубежом.

30. Организация бытового обслуживания.
31. Электронные замковые системы.
32. Виды услуг, оказываемых в зарубежных гостиницах.
33. Эксплуатация номерного фонда.
34. Категории номеров зарубежных гостиниц.
35. Организация уборочных работ в зарубежной гостинице.
36. Подготовка номеров к заселению.
37. Подготовка горничной к работе.
38. Нормативы проведения уборочных мероприятий.

7.2. Практические задачи для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Задача №1 Зарубежный опыт управления гостиничным хозяйством: контракт на управление и франчайзинг.

Задача №2 Основные проблемы развития современного гостиничного бизнеса в условиях COVID-19.

Задача №3 Объединение зарубежных гостиниц в корпорации и международные гостиничные цепи.

Задача №4 Международное межрегиональное и субрегиональное сотрудничество в сфере гостиничного бизнеса.

Задача №5 Основные модели организации гостиничного дела.

Задача №6 Стандарты обслуживания международных гостиничных цепей.

Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Зачтено	Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное Умеет делать выводы без существенных ошибок Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач.

		Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий. Количество баллов за освоение компетенций от 3 до 9
2	Не зачтено	Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы при проведении контроля по дисциплине

Устный опрос по теме 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Понятия и термины, применяемых служащими гостиниц в профессиональной практике: «гостиничный оператор», «управляющая компания», «операционная цепь».

2. Основные концепции создания операционных гостиничных цепей в зарубежных странах.
3. Зависимость концепций национальных гостиничных цепей от мирового опыта организации и управления гостиничным хозяйством

Устный опрос по теме 2. Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Перспективы создания единой международной системы классификации гостиниц.
2. Основные достоинства и недостатки существующих систем классификации гостиниц.
3. Аспекты функционирования зарубежных средств размещения, принимаемые во внимание при назначении рейтингов.

Устный опрос по теме 3. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Цели создания международных межправительственных и неправительственных организаций в гостиничном бизнесе.
2. Структура Международной гостиничной ассоциации (МГА).
3. Перспективы международного сотрудничества в сфере услуг.

Устный опрос по теме 4. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Основные положения разделов контракта об управлении гостиницей (рестораном).
2. Соглашение о франчайзинге: принципы, целесообразность, преимущества.
3. Формы и виды страхования в гостиничной деятельности за рубежом.

Устный опрос по теме 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Общая характеристика структуры гостиничного хозяйства стран Западной Европы.
2. Основные подразделения и службы зарубежной гостиницы, входящей в международную гостиничную цепь.
3. Организационная структура зарубежного отеля.

Устный опрос по теме 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Общие правила приема на работу в зарубежную гостиницу.
2. Перечень личностных требований, предъявляемых при подборе кандидата на должность менеджера.
3. Подготовка менеджеров гостиниц США и аналогичных специалистов в Европе.

Устный опрос по теме 7. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Последовательность технологических операций, связанных с размещением и выездом гостей в зарубежном отеле.
2. Подходы, используемые зарубежными гостиницами к решению задач обслуживания гостей. Приведите примеры ситуаций, в которых такие подходы могут оказаться полезными.
3. Механизмы взаимодействия зарубежной гостиницы с окружающей средой.

Устный опрос по теме 8. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.

Содержит 3 вопроса.

Форма опроса – фронтальный/индивидуальный/комбинированный.

Задания к устному опросу

1. Взаимосвязь гостиничного хозяйства одной из западных стран с другими секторами экономики страны.
2. Основные показатели экономической эффективности гостиниц за рубежом.
3. Расскажите о формах и методах расчётов за услуги гостиниц за рубежом.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для устного опроса:

- оценка «отлично»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по дисциплине демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Обучающийся владеет терминологией, способен приводить примеры, высказывает свою точку зрения с опорой на знания и опыт;
- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ логичен, выстроен, но совершены единичные ошибки. Не в полной мере владеет знаниями по всей дисциплине. Даны ответы на дополнительные, поясняющие вопросы;
- оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос не полный, с ошибками. Обучающийся путается в деталях, с затруднением пользуется профессиональной терминологией. Есть замечания к построению ответа, к логике и последовательности изложения. Не отвечает на дополнительные вопросы;
- оценка «неудовлетворительно»: ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствует фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная, не используется профессиональная терминология. Ответы на дополнительные вопросы не даны или неверные.

Темы рефератов

по дисциплине «Зарубежный опыт организации сферы услуг»

1. Этапы развития гостиничного хозяйства за рубежом.
2. Сравнительный анализ структуры гостиничного хозяйства в США и Западной Европе.
3. Особенности восточноевропейского опыта ведения гостиничного бизнеса.
4. Региональная специфика гостиничного хозяйства Юго-Восточной Азии.
5. Перспективы развития гостиничного бизнеса на Африканском континенте.
6. Стандарты обслуживания зарубежных гостиничных цепей.
7. Современные требования к технологическим процессам зарубежной гостиницы.
8. Подготовка кадров ресторанного бизнеса: три основных школы.
9. Мировая классификация предприятий общественного питания.
10. Особенности ресторанного обслуживания в странах Европы.
11. Типы ресторанов за рубежом.
12. Виртуальные рестораны как перспективная альтернатива.
13. Классификация питейных заведений мира.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проверке рефератов:

- оценка «отлично»: содержание работы полностью соответствует теме. Тема глубоко и аргументировано раскрыта. Использованы дополнительные материалы, необходимые для ее освещения. Работа структурно выдержана. Мысли изложены логически, последовательно, стилистика соответствует содержанию. Фактические ошибки отсутствуют. Заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части;
- оценка «хорошо»: тема эссе достаточно полно и убедительно раскрыта, есть незначительные замечания. Использовано достаточное количество источников и литературы. Текст изложен логически, структура выдержана, использован литературный язык и профессиональная терминология. Недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис. Имеются единичные фактические неточности. Заключение содержит выводы, вытекающие из содержания основной части;
- оценка «удовлетворительно»: тема эссе в основном раскрыта. Дан верный, но недостаточно полный ответ. Имеются отклонения от темы, отдельные ошибки, неточности, в том числе фактологические. Обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения. Материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения. Выводы не полностью соответствуют содержанию основной части;
- оценка «неудовлетворительно»: тема эссе полностью нераскрыта. Изложение нелогично, много фактологических, речевых, стилистических и других ошибок. Присутствуют многочисленные заимствования из источников. Выводы отсутствуют либо не связаны с основной частью работы.

Деловая (ролевая) игра по теме 7. «Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом»

Время выполнения 60 мин.

Проводится в группах по 6 чел.

1. Проблема:

Роль национальных, возрастных, экономических и иных характеристик клиента в технологическом процессе и операциях по обслуживанию зарубежной гостиницы.

2. Концепция игры:

Проанализировать взаимосвязь различных аспектов клиентской базы и вариантов организации процессов и операций по обслуживанию в зарубежной гостинице.

3. Роли:

Представители различных национальностей в различных условиях обслуживания и индивидуальных характеристик (возраст, пол, профессиональный статус и т.д.)

4. Ожидаемый (е) результат (ы)

Укрепление знаний о современных технологических процессах и операциях обслуживания в зарубежных гостиницах на практических примерах.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении деловой (ролевой) игры с использованием оценок «зачтено»/ «не зачтено»:

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся (члену группы), если в процессе решения проблемной ситуации (игры) продемонстрированы достаточно полные знания дисциплины, сущности проблемы, даны логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы; даны рекомендации по использованию данных в будущем для аналогичных ситуаций;
- оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся (члену группы), не принимавшему участие в работе группы или группе, не справившейся с заданием на уровне, достаточном для проставления положительной оценки.

Вопросы к круглому столу (дискуссии)

по дисциплине «Зарубежный опыт организации сферы услуг»

Время проведения 60 мин.

Состоит из 2-х вопросов.

Тема 1. Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.

1 Технический прогресс и развитие гостиничной индустрии.

2 Влияние национальной культуры и традиций питания на развитие ресторанного бизнеса.

Тема 5. Структура гостиничного хозяйства зарубежных стран

1 Перспективы и конкурентоспособность европейских семейных отелей.

2 Факторы конкурентоспособности гостиниц в условиях снижения численности клиентов.

Тема 6. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

1 Специфика подготовки кадров итальянской/швейцарской и французской школ ресторанного искусства.

2 Перспективы развития виртуального ресторанного бизнеса.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении круглого стола (дискуссии):

- оценка «отлично»: обучающийся демонстрирует полное понимание материала, дает верные определения основных понятий, корректно использует терминологический аппарат, может обосновать свои суждения. Обучающийся приводит примеры не только из рекомендуемой литературы, но и самостоятельно составленные, демонстрирует способности анализа и высокий уровень самостоятельности. Занимает активную позицию в дискуссии;

- оценка «хорошо»: обучающийся демонстрирует полное понимание материала, дает верные определения основных понятий, корректно использует терминологический аппарат, может обосновать свои суждения. Обучающийся приводит примеры и демонстрирует высокий уровень самостоятельности, устанавливает причинно-следственные связи обсуждаемых проблем;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, допускает ошибки и неточности в определении основных понятий, преимущественно корректно использует терминологический аппарат. Обучающийся недостаточно доказательно и полно обосновывает свои суждения, с затруднением приводит свои примеры;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся не ориентируется в материале, допускает ошибки и неточности в определении основных понятий, некорректно использует терминологический аппарат. Обучающийся не приводит примеры к своим суждениям. Не участвует в работе.

Тест по дисциплине «Зарубежный опыт организации сферы услуг»

Тест № 1 по теме «Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран »

Время выполнения - 15 мин.

Количество вопросов - 10.

Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Вопрос 1. Факторы, оказывающие влияние на развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран:

1. глобализация;
2. экономическая нестабильность;
3. изменение предпочтений клиентов;
4. экологические изменения;
5. научно-технический прогресс.

Вопрос 2. Франшиза - это:

1. способ управления;
2. имущественная льгота;
3. международный бренд;
4. объект договора;
5. право использования популярного бренда в бизнес-целях.

Вопрос 3. Первые гостиничные цепи появились в:

1. Европе;
2. Странах ЕС;
3. США;
4. России;
5. Юго-Восточной Азии.

Вопрос 4. Использование роботов в индустрии гостеприимства – это:

1. потребность для снижения нагрузки на персонал;
2. элемент маркетинга;
3. мода;
4. способ снижения издержек;
5. технологическая инновация.

Вопрос 5. Гимбал – это:

1. гора в Африке;
2. стабилизатор для камеры;
3. корейский аналог японских роллов;

Вопрос 6. КаБаРе и Ногеа – это:

1. заимствованные термины;
2. блюда национальной кухни;
3. развлекательные программы;
4. бренды;
5. синонимы.

Вопрос 7. Ресторатор – это профессия?

1. да;
2. нет;
3. не знаю;
4. владелец ресторанного бизнеса;
5. управляющий рестораном.

Вопрос 8. Резолют - это:

1. камерный ресторан в Москве;
2. британский корабль;
3. стол в Овальном зале;
4. бронирование номеров на сайтах гостиниц и автоматический расчет стоимости для удобства клиентов.

Вопрос 9. Концепт-шеф - это:

1. маркетолог, определяющий стратегию ресторана;
2. разработчик меню;
3. одна из позиций в ресторанной иерархии;

Вопрос 10. Фирменное блюдо Жюль Робюшона:

1. карпаччо;
2. картофельное пюре;
3. гужеры;

Ответ

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	2,3,5	4,5	3	2	3	5	4	1	2	2

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при выполнении теста:

Оценка	Показатели*
Отлично	85-100%
Хорошо	65-84%

Удовлетворительно	51-64%
Неудовлетворительно	менее 50%

* - % выполненных заданий от общего количества заданий в тесте. Показатели зависят от уровня сложности тестовых заданий.

8. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

- 1) Астахова, Ю. Г. Гостиничное дело : / Ю. Г. Астахова, Т. В. Большунова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2022. — 65 с. — ISBN 978-5-00175-098-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120895.html>
- 2) Аксянова, З. И. Tourisme & hôtellerie — Туризм и гостиничное дело : учебное пособие / З. И. Аксянова, Ю. С. Островая. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. — 118 с. — ISBN 978-5-7014-0764-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87092.html>

Дополнительная литература

- 1) Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. — 72 с. — ISBN 978-5-93252-351-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75021.html>
- 2) Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129161.html>

9. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Электронная библиотека <https://www.iprbookshop.ru/>
2. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY. Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Федеральный портал Российское образование . Режим доступа: <http://www.edu.ru>

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского

(практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. Помещения для самостоятельной работы.