

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)



УТВЕРЖДАЮ

Первый
проректор – проректор
по учебной работе

Н.Н. Сухих

2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Производственный сервис

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» направлена на формирование у студентов системы знаний о структуре гостиничного хозяйства и современном обслуживании на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере производственного сервиса, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Целями освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» являются формирование у студентов теоретических основ, практических форм и методов управления в сфере гостиничного хозяйства. Дисциплина способствует формированию знаний об особенностях организации гостиничного бизнеса, технологий гостиничного хозяйства, умений работать в контактной зоне, взаимодействуя с различными службами гостиницы, навыков работы в гостиничном сервисе, планированию производственно-хозяйственной деятельности гостиничных предприятий, включенных в систему транспортного обслуживания.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с особенностями работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с механизмом разработки технологий процесса сервиса, с процессом развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с механизмом организации процесса сервиса, с методикой осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с методикой организации работы в контактной зоне с потребителями, со спецификой консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- познакомить студентов с особенностями технологий обслуживания в индустрии гостеприимства в сфере производственного сервиса, в том числе в сфере воздушного транспорта;
- изучение принципов планирования работы на гостиничном предприятии;
- изучение современного программного обеспечения и информационных технологий в сфере управления гостиничными предприятиями в сфере производственного сервиса, в том числе в аэропортовых комплексах;

- исследование организационной структуры гостиничных предприятий, определение роли персонала в сфере предоставления услуг гостеприимства в сфере производственного сервиса, в том числе в аэропортовых комплексах;
- рассмотреть особенности взаимодействия в контактной зоне предприятий сферы сервиса;
- изучить особенности взаимодействия с потребителями с точки зрения этнических, конфессиональных и культурных различий;
- проследить интегрирование индустрии гостеприимства в сфере авиатранспортного обслуживания;
- приобретение студентами практических навыков работы в гостиничном предприятии в сфере производственного сервиса, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Дисциплина «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» представляет собой дисциплину, относящуюся к Вариативной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студентов при освоении дисциплин: «Введение в профессию», «Роль и место услуг в современной экономике», «Сервисная деятельность на воздушном транспорте», «Технические средства предприятий сервиса», «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта», «Психология».

Дисциплина «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Правовое обеспечение в сфере сервиса на воздушном транспорте», «Инновационные технические средства в сервисном обслуживании пассажиров в аэропорту», «Технико-экономическое обоснование инвестиционных и инновационных проектов», «Туристско-рекреационное проектирование на воздушном транспорте», «Технология и разработки рекламной продукции», «Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается в 6 и 7 семестрах.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать социально-культурные знания при работе с различными группами клиентов индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать социально-культурные знания при определении различных групп клиентов индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, организовывать процесс предоставления услуг гостиничного сервиса с учетом требований потребителей в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, организации процессов обслуживания клиентов гостиничных услуг с учетом требований потребителей.
<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	<p>сфере воздушного транспорта;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс предоставления сервисных услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации процесса предоставления сервисных услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей.
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методику организации работы в контактной зоне с потребителями, специфику консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять трудовые функции в контактной зоне с потребителями, консультировать и согласовывать виды, форму и объемы оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками трудовых функций в контактной зоне с потребителями, консультировать и согласовывать виды, форму и объем оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа.

Наименование	Всего часов	Семестр	
		6	7
Общая трудоемкость дисциплины	216	108	108
Контактная работа:	110	54	56
лекции	46	18	28
практические занятия	60	36	24
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—
курсовая работа (проект)	4	—	4
Самостоятельная работа студента	61	45	16
Промежуточная аттестация	45	9	36
самостоятельная работа по подготовке к зачету и экзамену	45	9	36

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ОПК-2	ОПК-3	ПК-11		
Тема 1. Рынок оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: механизм функционирования	15	—	+	—	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Классификация предприятий индустрии гостеприимства и иных средств размещения в производственном сервисе	14	—	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Сервисные технологии, используемые в индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	16	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Материальная база	12	—	+	—	—	Л,	УО,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ОПК-2	ОПК-3	ПК-11		
гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе, стандарты обслуживания в производственном сервисе						ПЗ, СРС	Сщ
Тема 5. Обеспечение безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	16	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Элементы гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	14	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Типология предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	12	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	12	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ, 3
Тема 9. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	5	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Рыночная сегментация в производственном сервисе, позиционирование и разработка гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах с учетом требований потребителя	11	—	—	+	—	Л, КС, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта, в том числе в	7	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-4	ОПК-2	ОПК-3	ПК-11		
аэропортовом комплексе							
Тема 12. Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе	5	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	5	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	5	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 15. Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	5	+	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 16. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере в аэропортовых комплексах	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 17. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	3	—	+	—	—	Л, СРС	УО
Тема 18. Управление малыми отелями в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	5	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Курсовая работа	4						
Итого по дисциплине	171						
Промежуточная аттестация	45						
Всего по дисциплине	216						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, З – задание, Сщ – сообщение.

5.2. Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Семестр 6							
Тема 1. Рынок оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: механизм функционирования	4	4	—	—	7	—	15
Тема 2. Классификация предприятий индустрии гостеприимства и иных средств размещения в производственном сервисе	2	6	—	—	6	—	14
Тема 3. Сервисные технологии, используемые в индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	4	6	—	—	6	—	16
Тема 4. Материальная база гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе, стандарты обслуживания в производственном сервисе	2	4	—	—	6	—	12
Тема 5. Обеспечение безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	6	—	—	8	—	16

1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 6. Элементы гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	6	—	—	6	—	14
Тема 7. Типология предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	4	—	—	6	—	12
Итого за семестр 6	18	36			45		99
Промежуточная аттестация в форме зачета							9
Всего за семестр 6							108
Семестр 7							
Тема 8. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	4	4	—	—	4	—	12
Тема 9. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта	2	2	—	—	1	—	5
Тема 10. Рыночная сегментация в производственном сервисе, позиционирование и разработка гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах с учетом требований потребителя	4	4	—	—	3	—	11
Тема 11. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе	4	2	—	—	1	—	7

1	2	3	4	5	6	7	8
Тема 12. Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе	2	2	—	—	1	—	5
Тема 13. Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	2	—	—	1	—	5
Тема 14. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	2	—	—	1	—	5
Тема 15. Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	2	—	—	1	—	5
Тема 16. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере в аэропортовых комплексах	2	2	—	—	1	—	5
Тема 17. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	—	—	—	1	—	3
Тема 18. Управление малыми отелями в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах	2	2	—	—	1	—	5
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за семестр 7	28	24	—	—	16	4	72
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Всего за семестр 7							108
Итого по дисциплине							216

Сокращения: Л – лекция, ПЗ – практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Рынок оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: механизм функционирования

Рынок услуг гостеприимства: основные понятия. Функции рынка услуг гостеприимства. Особенности рынка услуг гостеприимства и услуг в сфере воздушного транспорта. Структура рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства, в том числе в сфере воздушного транспорта. Механизм функционирования рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта (спрос и предложение). Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия по оказанию гостиничных услуг, в том числе пассажирам авиакомпаний в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Классификация предприятий индустрии гостеприимства и иных средств размещения в производственном сервисе

Основные критерии классификации предприятий индустрии гостеприимства и аэропортовых комплексов. Классификационные системы предприятий индустрии гостеприимства, используемые в разных странах мира. Классификации номеров в гостинице. Специфика классификации гостиниц в РФ (для самостоятельного изучения). Особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Сервисные технологии, используемые в индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Правила и порядок обслуживания гостей. Встреча гостей. Предоставление трансфера в аэропортовых комплексах. Регистрация и заселение в номер. Расчеты с проживающими гостями (для самостоятельного изучения). Специальные предложения для гостей в аэропортовых комплексах

(для самостоятельного изучения). Типы и виды бронирования гостиничных номеров (для самостоятельного изучения). Международные системы бронирования, применяемые в индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Особенности работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, профессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта, работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса (для самостоятельного изучения). Методика организации работы в контактной зоне с потребителями, специфику консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Материальная база гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе, стандарты обслуживания в производственном сервисе

Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Контроль качества уборки на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Обслуживание гостиничного и аэропортового комплексов (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом материальной базы гостиничного предприятия в сфере транспорта индустрии гостеприимства (для самостоятельного изучения).

Тема 5. Обеспечение безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Понятие безопасности в гостиничном комплексе. Понятие безопасности в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). Основные угрозы безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Виды безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Правила поведения в гостинице при возникновении разных видов опасности для клиентов (для самостоятельного изучения). Правила поведения в аэропортовом комплексе при возникновении разных видов опасности для клиентов (для самостоятельного изучения). Технические меры обеспечения безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Система договоров обеспечения безопасности на предприятиях

индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Обеспечение безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в разработке технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Элементы гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Базовое (основное), требуемое (ожидаемое) качество, желаемое качество. Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Процесс восприятия гостем получаемого сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Качество гостиничного обслуживания у потребителя (для самостоятельного изучения). Управление качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Типология предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Организация службы питания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Виды сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Классификация предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Организация обслуживания гостей в номерах на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Способность предприятий общественного питания организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Планирование числа койко-мест гостиницы и числа койко-суток, предоставляемых в гостинице для эксплуатации (заселения). Коэффициент загрузки гостиницы на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Среднее число гостей на один проданный номер. Коэффициент сезонности в процессе загрузки гостиницы на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения).

изучения). Средняя стоимость гостиничного места на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Приехавшие и не приехавшие гости, их учет на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя гостиничных услуг.

Тема 9. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Потребители гостиничных услуг среди авиапассажиров: группировка, характеристика, факторы. Покупательское поведение потребителей гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта. Процесс покупки гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Рынок покупателей гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей гостиничных услуг (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Рыночная сегментация в производственном сервисе, позиционирование и разработка гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах с учетом требований потребителя

Рыночная сегментация гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах: основные критерии, процесс и признаки сегментации. Поиск и определение целевых сегментов гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Сегментирование и план маркетинга сервисных гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта. Позиционирование гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в рамках целевых сегментов гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе

Разработка концепции гостиничного предприятия на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Оценка местоположения. Сегментирование рынка гостиничных на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Выбор целевого рынка для клиентов предприятия индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Позиционирование гостиницы на целевом рынке в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом

требований потребителя в процессе разработки нового гостиничного продукта в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе

Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах: основные понятия. Требования к персоналу, организация работы с гостями отеля на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Технологии подбора и подготовки кадров профессионального гостиничного персонала на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Технологии мотивации персонала в гостиницах на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия персонала на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Управленческие меры, направленные на мотивацию сотрудника работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Особенности стандартизации гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Каналы распространения сервисных гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Система сбыта сервисных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Понятие конфликта. Типология конфликтных гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Работа с жалобами клиента на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Варианты решения конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Стратегии и методы разрешения конфликтных ситуаций на

предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах, мотивирование сотрудника работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Классификация средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Туристские поезда. Необычные формы размещения гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Удовлетворение спроса потребителей на нестандартные формы размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Система взаимодействия «воздушный транспорт - гостиничное предприятие» (для самостоятельного изучения). Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере в аэропортовых комплексах

Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия в аэропортовом комплексе: основные понятия. Реклама как инструмент продвижения гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Технологии продаж, применяемые на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Создание имиджа предприятию индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Разработка программ лояльности в гостиничной индустрии в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Коммуникативная стратегия на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Коммуникативные аспекты технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения)

Тема 17. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Понятие «реновация». Задачи и цели реновации отеля в аэропортовом комплексе. Повышение качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах посредством реновации. Планирование реновации в организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в индустрии гостиничного хозяйства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах (для

самостоятельного изучения). Разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в формате реновации предприятия гостиничного хозяйства (для самостоятельного изучения).

Тема 18. Управление малыми отелями в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Малые отели на примере Санкт-Петербурга. Подбор персонала и система подготовки кадров на малых предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Оптимизация и автоматизация на малых предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Мотивация персонала на малом предприятии индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в рамках управления малыми отелями в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Семестр 6	
1	Практическое занятие № 1. «Рынок услуг гостеприимства в сфере воздушного транспорта»	2
1	Практическое занятие № 2. «Особенности рынка услуг гостеприимства и услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»	2
2	Практическое занятие № 3. «Основные критерии классификации предприятий индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
2	Практическое занятие № 4. «Классификационные системы предприятий индустрии гостеприимства, используемые в разных странах мира»	2
2	Практическое занятие № 5. «Классификации номеров в гостинице»	2
3	Практическое занятие № 6. «Предоставление трансфера в сфере воздушного транспорта»	2
3	Практическое занятие № 7. «Регистрация и заселение в номер»	2
3	Практическое занятие № 8. «Расчеты с проживающими гостями. Специальные предложения для гостей в аэропортовых комплексах»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
4	Практическое занятие № 9. «Подготовка номеров к заселению»	2
4	Практическое занятие № 10. «Технология выполнения различных видов уборочных работ на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах»	2
5	Практическое занятие № 11. «Виды безопасности на предприятии индустрии гостеприимства в аэропортовом комплексе»	2
5	Практическое занятие № 12. «Основные угрозы безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
5	Практическое занятие № 13. «Правила поведения в гостинице при возникновении разных видов опасности для клиентов»	2
6	Практическое занятие № 14. «Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания и обслуживания в сфере воздушного транспорта»	2
6	Практическое занятие № 15. «Процесс восприятия гостем получаемого сервисного на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
6	Практическое занятие № 16. «Качество гостиничного обслуживания у потребителя»	2
7	Практическое занятие № 17. «Организация службы питания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах»	2
7	Практическое занятие № 18. «Виды сервисного обслуживания на предприятиях питания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
Итого за семестр 6		36
Семестр 7		
8	Практическое занятие № 19. «Планирование числа койко-мест гостиницы» Подготовка к выполнению заданий	2
8	Практическое занятие № 20. «Коэффициент загрузки гостиницы на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
9	Практическое занятие № 21. «Потребители	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	гостиничных услуг среди авиапассажиров: группировка, характеристика, факторы»	
10	Практическое занятие № 22. «Рыночная сегментация гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах: основные критерии, процесс и признаки сегментации» Подготовка к круглому столу	2
10	Практическое занятие № 23. «Поиск и определение целевых сегментов гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
11	Практическое занятие № 24. «Разработка концепции гостиничного предприятия для пассажиров воздушного транспорта»	2
12	Практическое занятие № 25. «Управление персоналом гостиничного предприятия в аэропортовых комплексах»	2
13	Практическое занятие № 26. «Особенности стандартизации гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
14	Практическое занятие № 27. «Типология конфликтных гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
15	Практическое занятие № 28. «Классификация средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
16	Практическое занятие № 29. «Маркетинговые коммуникации на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
18	Практическое занятие № 30. «Оптимизация и автоматизация на малых предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах»	2
Итого за семестр 7		24
Итого по дисциплине		60

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 6	
1	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рынок оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: механизм функционирования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	7
2	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Классификация предприятий индустрии гостеприимства и иных средств размещения в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сервисные технологии, используемые в индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Материальная база гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе, стандарты обслуживания в производственном сервисе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Обеспечение безопасности гостей на предприятиях</p>	8

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Элементы гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Типология предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.</p>	6
Итого за семестр 6		45
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к решению заданий. 5. Выполнение курсовой работы.</p>	4
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта»</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рыночная сегментация в производственном сервисе, позиционирование и разработка гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах с учетом требований потребителя»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p>	3
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	1
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	1
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	1
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	1
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p>	1
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме:</p>	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	«Реновация в индустрии гостиничного хозяйства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы.	
18	1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление малыми отелями в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	1
Итого за семестр 7		16
Итого по дисциплине		61

5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Выполнение раздела 1	4
Этап 3. Выполнение раздела 2	6
Этап 4. Выполнение раздела 3	5
Защита курсовой работы	2
Итого по курсовой работе:	19
самостоятельная работа студента, отведенная на выполнение курсовой работы	15
согласно учебному плану	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN

978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> .
— Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016).

2 Кравченко, И.Н. **Проектирование предприятий технического сервиса** [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Н. Кравченко, А.В. Коломейченко, А.В. Чепурин, В.М. Корнеев. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2015. — 352 с. — ISBN 978-5-8114-1814-5 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/56166/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

б) дополнительная литература:

3 **Индустрия гостеприимства**: Метод. указ. по изучению курса и выполнению курсовой работы. Для студентов ГФ и ЗФ [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 53с. Количество экземпляров 90.

4 **Индустрия гостеприимства**: Метод. указ. по изучению курса. Программа, планы практических занятий, тематика курсовых работ. Для студентов ГФ и ЗФ [Электронный ресурс] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 70с. Количество экземпляров 90.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

12 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

15 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016)

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, практические задания, самостоятельная работа студента, в том числе курсовая работа.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее

сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся

навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Курсовая работа – это вид самостоятельной работы студента, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные студентом теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развернутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в шестом семестре и экзамена и курсовой работы в седьмом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания и темы для сообщений и темы курсовых работ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления

уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Роль выполнения заданий в процессе обучения определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами выполнения определенной системы заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения студентами системы заданий. Таким образом, выполнения заданий в процессе обучения выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения заданий, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачёта в 6 семестре, экзамена и выполнения курсовой работы в 7 семестре. Зачёт и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачёт и экзамен предполагают ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачёт и экзамен. К моменту сдачи зачёта и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля, к моменту сдачи экзамена должна быть выполнена курсовая работа.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет (6 семестр) и курсовая работа и экзамен (7 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Семестр 6				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	2	1	—
Лекция 2 (Тема 1)	1	2	1	—
Практическое занятие 1	2	3	2	—
Практическое занятие 2	2	3	3	—
Лекция 3 (Тема 2)	1	2	3	—
Практическое занятие 3	2	3	4	—
Практическое занятие 4	2	3	5	—
Практическое занятие 5	2	3	5	—
Лекция 4 (Тема 3)	1	2	6	—
Лекция 5 (Тема 3)	1	2	7	—
Практическое занятие 6	2	3	7	—
Практическое занятие 7	2	3	8	—
Практическое занятие 8	2	3	9	—
Лекция 6 (Тема 4)	1	1,5	9	—
Практическое занятие 9	2	3	10	—
Практическое занятие 10	2	3	11	—
Лекция 7 (Тема 5)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 11	2	3	12	—
Практическое занятие 12	2	3	13	—
Практическое занятие 13	2	3	13	—
Лекция 8 (Тема 6)	1	1,5	14	—
Практическое занятие 14	2	3	15	—
Практическое занятие 15	2	3	15	—
Практическое занятие 16	2	3	16	—
Лекция 9 (Тема 7)	1	1,5	17	—
Практическое занятие 17	2	3	17	—
Практическое занятие 18	2	3	18	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС			Оценка	
60 и более			«зачтено»	
менее 60			«не зачтено»	
Семестр 7				
Аудиторные занятия				
Лекция 10 (Тема 8)	1,5	2	1	—
Лекция 11 (Тема 8)	1,5	2	1	—
Практическое занятие 19	2	6	2	—
Практическое занятие 20	2	3	2	—
Лекция 12 (Тема 9)	1,5	2	3	—
Практическое занятие 21	2	3	3	—
Лекция 13 (Тема 10)	1,5	2	4	—
Лекция 14 (Тема 10)	1,5	2	4	—
Практическое занятие 22	2	6	5	—
Практическое занятие 23	2	3	5	—
Лекция 15 (Тема 11)	1,5	2	6	—
Лекция 16 (Тема 11)	1,5	2	6	—
Практическое занятие 24	2	3	7	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 17 (Тема 12)	1,5	2	7	—
Практическое занятие 25	2	3	8	—
Лекция 18 (Тема 13)	1,5	2	8	—
Практическое занятие 26	2	3	9	—
Лекция 19 (Тема 14)	1,5	2	9	—
Практическое занятие 27	2	3	10	—
Лекция 20 (Тема 15)	1,5	2	10	—
Практическое занятие 28	2	3	11	—
Лекция 21 (Тема 16)	1,5	2	11	—
Практическое занятие 29	2	3	12	—
Лекция 22 (Тема 17)	1,5	2	12	—
Лекция 23 (Тема 18)	1,5	2	13	—
Практическое занятие 30	2	3	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (6 семестр) и в 1,5 балла (7 семестр). Ведение лекционного конспекта – до 0,1 баллов (6 семестр, по лекции 1-5 – до 0,3 баллов) и до 0,1 баллов (7 семестр). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов (6 семестр, по лекции 1-5 – до 0,7 баллов) и до 0,4 баллов (7 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 2 балла (7 семестр). Сообщение – до 0,6 балла (6 и 7 семестр). Выполнение заданий – до 3 баллов. Устный опрос - до 0,4 балла (6 и 7 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 3 баллов.

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Механизм бронирования.
2. Система «комплаенс» как инструмент противодействия рискам.
3. Информационная безопасность гостиничного предприятия.
4. Качество обслуживания номерного фонда.
5. Методы обслуживания используемые при предоставлении завтраков, обедов и ужинов гостям.
6. Организация питания в номерах гостиницы.
7. Выбор питания при осуществлении бронирования.
8. Рынок организованных покупателей гостиничных услуг.
9. Мотивы при выборе гостиничного предприятия.
10. Классификация потребителей по различным типологиям.
11. Этапы разработки плана маркетинга.
12. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок.
13. Составляющие оценки месторасположения гостиницы при её строительстве и эксплуатации.
14. Этапы разработки нового гостиничного продукта.
15. Мотивация персонала.
16. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия, ключевые этапы.
17. Стандарты качества гостиничных услуг.
18. Стратегии преодоления конфликтных ситуаций.
19. Основные конфликтные ситуации в гостиничном предприятии.
20. Формы взаимодействия между воздушным транспортом и гостиничным предприятием.
21. Нестандартные формы размещения туристов.
22. Продвижение гостиничного продукта через веб-сайт.

23. Программа лояльности в гостиничной индустрии.
24. Выставочная деятельность как технология продвижения гостиницы.
25. Планирование реновации как инструмент повышения конкурентоспособности гостиницы на туристском рынке.
26. Реновация: проблемы и перспективы развития гостиницы (отеля).
27. Сравнительный анализ малых отелей в Санкт-Петербурге (или в другом городе).

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение ($\approx 1-1,5$ страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объём КУР может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст КУР печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Сервисная деятельность на воздушном транспорте»:

1. Международный сервис. Особенности предоставления сервиса за рубежом.
2. Основные способы предоставления услуг населению в сфере обслуживания.
3. Современная классификация потребностей человека, удовлетворение потребностей населения в сфере перевозок.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Субъекты и объекты сервисной деятельности;
2. Виды оказания услуг;
3. Сущность экономической деятельности общества.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Роль и место сервисных услуг в современной экономике»:

1. Социальная и экономическая результативность сферы услуг.
2. Показатели оценки эффективности хозяйственной деятельности предприятий.
3. Использование современных информационных технологий в повышении эффективности и качества услуг.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Технические средства предприятий сервиса»:

1. Нормативно-правовая база обеспечения авиационной безопасности гражданской авиации РФ. Основные документы.

2. Обеспечение авиационной безопасности авиапредприятия (аэропорта, эксплуатанта).
3. Особенности организации обслуживания при досмотре пассажиров.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта»:

1. Экономические, демографические, природно-климатические, культурные, научно-технические и политико-правовые факторы сервисной деятельности.
2. Особенности организации управления сервисом в России и за рубежом.
3. Понятие и виды организационных структур управления в сфере сервиса.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Психология»:

1. Структура психики.
2. Назовите основные психические процессы, и дайте характеристику их основных свойств.
3. Назовите и охарактеризуйте основные свойства познавательных процессов.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Основы обслуживания гостиничного комплекса, некоторые особенности организации контактной зоны гостиничных предприятий; Механизмы организации работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в гостинице; основные экономические, социальные показатели, позволяющие планировать деятельность гостиницы, согласовывать её	Знание коммуникативных аспектов работы с клиентами и сотрудниками гостиницы с учетом требований потребителей гостиничных услуг; особенности планирования производственно хозяйственной деятельности гостиничного предприятия в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; специфику предоставления гостиничных услуг населению.

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	функционирование с гостями и учредителями	
Уметь	Использовать знания основ сервиса для обслуживания гостей гостиничного комплекса; организовывать контактную зону гостиничных предприятий; работать в контактной зоне с потребителем, консультировать и согласовывать виды, формы и объемы процессов сервиса в гостинице; рассчитывать основные экономические, социальные показатели, позволяющие планировать деятельность гостиницы.	Уметь использовать социально-культурные знания при работе с различными группами клиентов гостиницы; организовать процесс предоставления гостиничного сервиса с учетом требований потребителей; взаимодействовать с сотрудниками и потребителями в контактной зоне гостиничного сервиса; планировать производственно-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия, а также выполнять трудовые функции в контактной зоне с потребителями.
Владеть	Способностью использовать сервисные знания для обслуживания гостей гостиничного комплекса; организацией контактной зоны гостиничных предприятий; механизмами организации работы в контактной зоне с потребителями, консультировать, согласовывать виды, формы и объемы процессов сервиса в гостинице; основными экономическими, социальными показателями, которые позволяют планировать деятельность гостиницы, согласовывать её функционирование с гостями и учредителями.	Способностью использовать социально-культурные знания при определении различных групп клиентов гостиничного предприятия; навыками организации процессов обслуживания клиентов гостиничных услуг с учетом требований потребителей; способностью взаимодействовать с сотрудниками и потребителями в контактной зоне гостиничного сервиса; способностью планировать производственно-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия.

Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1.Выдача задания на курсовую работу (проект)	–	–
Этап 2. Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы (проекта)	10	0.5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0.5 балла снимается за отсутствие вывода, 0.3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Выполнение курсовой работы	40	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Всего по курсовой работе:	100	
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале		
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)
90 и более		5 – «отлично»
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

Максимальное количество баллов, полученных за зачёт и экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачёт сдан», «экзамен сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачёта и экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачёта и экзамена или неявке по неуважительной причине на зачёт или экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачёт и экзамен.

Оценка за зачёт и экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование

научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный; есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная

интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Семестр 6

Тема 1. Рынок оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта: механизм функционирования

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Рынок услуг гостеприимства: основные понятия. Функции рынка услуг гостеприимства.

2. Особенности рынка услуг гостеприимства и услуг в сфере воздушного транспорта.

3. Структура рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства, в том числе в сфере воздушного транспорта.

4. Механизм функционирования рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта (спрос и предложение).

5. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия по оказанию гостиничных услуг, в том числе пассажирских авиакомпаний в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Примерные темы сообщений

1. Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

2. Механизм организации работы в контактной зоне с потребителями, специфику консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в

сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Тема 2. Классификация предприятий индустрии гостеприимства и иных средств размещения в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные критерии классификации предприятий индустрии гостеприимства и аэропортовых комплексов.

2. Классификационные системы предприятий индустрии гостеприимства, используемые в разных странах мира.

3. Классификации номеров в гостинице. Специфика классификации гостиниц в РФ.

Примерные темы сообщений

1. Особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

2. Механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

Тема 3. Сервисные технологии, используемые в индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Правила и порядок обслуживания гостей. Встреча гостей. Предоставление трансфера в аэропортовых комплексах.

2. Регистрация и заселение в номер. Расчеты с проживающими гостями. Специальные предложения для гостей в аэропортовых комплексах.

3. Типы и виды бронирования гостиничных номеров. Международные системы бронирования, применяемые в индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Особенности работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

2. Особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта, работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.

3. Методика организации работы в контактной зоне с потребителями, специфику консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

Тема 4. Материальная база гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе, стандарты обслуживания в производственном сервисе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению.
2. Технология выполнения различных видов уборочных работ на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.
3. Контроль качества уборки на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.
4. Механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом материальной базы гостиничного предприятия в сфере транспорта индустрии гостеприимства.

Примерные темы сообщений

1. Обслуживание гостиничного и аэропортового комплексов.
2. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия гостиничного сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

Тема 5. Обеспечение безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие безопасности в гостиничном комплексе.
2. Понятие безопасности в аэропортовом комплексе.
3. Основные угрозы безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.
4. Виды безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.
5. Общие требования к комплексу технических средств безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Правила поведения в гостинице при возникновении разных видов опасности для клиентов.
2. Правила поведения в аэропортовом комплексе при возникновении разных видов опасности для клиентов.
3. Технические меры обеспечения безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.
4. Система договоров обеспечения безопасности на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.
5. Обеспечение безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в разработке технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 6. Элементы гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Базовое (основное), требуемое (ожидаемое) качество, желаемое качество.

2. Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Процесс восприятия гостем получаемого сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Качество гостиничного обслуживания у потребителя. Управление качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Тема 7. Типология предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Организация службы питания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Виды сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Классификация предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Организация обслуживания гостей в номерах на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Способность предприятий общественного питания организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Семестр 7

Тема 8. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Планирование числа койко-мест гостиницы и числа койко-суток, предоставляемых в гостинице для эксплуатации (заселения). Коэффициент загрузки гостиницы на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Среднее число гостей на один проданный номер. Коэффициент сезонности в процессе загрузки гостиницы на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя гостиничных услуг.

Примерные темы сообщений

1. Средняя стоимость гостиничного места на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Приехавшие и не приехавшие гости, их учет на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя гостиничных услуг.

Типовое задание

1. Провести маркетинговый анализ гостиничных предприятий по таким критериям как:

- оценка местоположения;
- количество нормного фонда;
- отзывы гостей гостиничного предприятия;
- соответствие цены предлагаемому гостиничному сервису;
- качество обслуживания;
- технологии обслуживания;
- дополнительные услуги;
- представление гостиницы в различной информационной среде (реклама, продвижение).

Для выполнения данного задания, рекомендуется выбрать SWOT-анализ или провести маркетинговое исследование с элементами опроса гостей. Полученные результаты сдать на проверку преподавателю, оформив здание в виде выполненной практической работы.

Тема 9. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Потребители гостиничных услуг среди авиапассажиров: группировка, характеристика, факторы.

2. Покупательское поведение потребителей гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Процесс покупки гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Рынок покупателей гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия потребителей гостиничных услуг.

Тема 10. Рыночная сегментация в производственном сервисе, позиционирование и разработка гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах с учетом требований потребителя

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Рыночная сегментация гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах: основные критерии, процесс и признаки сегментации.

2. Поиск и определение целевых сегментов гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Сегментирование и план маркетинга сервисных гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта.

2. Позиционирование гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в рамках целевых сегментов гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль гостиничного предприятия на рынке туристских услуг. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: характеристика развития гостиничного сервиса в Санкт-Петербурге. Модератор приводит статистические показатели развития гостиничного сервиса. Устанавливает регламент выступлений в зависимости от степени подготовки студентов и объема докладов.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Гостиничное предприятие на рынке туристских услуг.
2. Система безопасности в гостиничном предприятии.
3. Принципы и стратегии управления гостиницей.
4. Малые отели: система развития и позиционирования на рынке туристских услуг.
5. Сущность инноваций в гостиничном комплексе.
6. Управление персоналом в гостинице.
7. Проблемы мотивации сотрудников в гостинице.
8. Система оценки качества в гостинице: тайный покупатель.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Система развития и позиционирования малых отелей на рынке туристских услуг.
2. Управление персоналом в гостинице.
3. Проблемы мотивации сотрудников в гостинице.

Тема 11. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Разработка концепции гостиничного предприятия на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Оценка местоположения. Сегментирование рынка гостиничных на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Выбор целевого рынка для клиентов предприятия индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Позиционирование гостиницы на целевом рынке в аэропортовых комплексах.

3. Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя в процессе разработки нового гостиничного продукта в аэропортовом комплексе.

Тема 12. Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовом комплексе

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах: основные понятия.

2. Требования к персоналу, организация работы с гостями отеля на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Технологии подбора и подготовки кадров профессионального гостиничного персонала на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Технологии мотивации персонала в гостиницах на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия персонала на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Управленческие меры, направленные на мотивацию сотрудника работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Тема 13. Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Особенности стандартизации гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Каналы распространения сервисных гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

4. Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Примерные темы сообщений

1. Формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства, стандартизацию и систему сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Тема 14. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие конфликта. Типология конфликтных гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Работа с жалобами клиента на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Варианты решения конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Стратегии и методы разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах, мотивирование сотрудника работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Тема 15. Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Классификация средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Туристские поезда.

2. Необычные формы размещения гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Примерные темы сообщений

1. Удовлетворение спроса потребителей на нестандартные формы размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Система взаимодействия «воздушный транспорт - гостиничное предприятие».

3. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики.

Тема 16. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта, в том числе в сфере в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия в аэропортовом комплексе: основные понятия.

2. Реклама как инструмент продвижения гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Технологии продаж, применяемые на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Создание имиджа предприятию индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Разработка программ лояльности в гостиничной индустрии в аэропортовых комплексах.

3. Коммуникативная стратегия на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

4. Коммуникативные аспекты технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Тема 17. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «реновация».

2. Задачи и цели реновации отеля в аэропортовом комплексе.

3. Разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в формате реновации предприятия гостиничного хозяйства.

Примерные темы сообщений

1. Повышение качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах посредством реновации.

2. Планирование реновации в рамках производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства на предприятиях.

Тема 18. Управление малыми отелями в сфере транспорта, в том числе в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Малые отели на примере Санкт-Петербурга.

2. Подбор персонала и система подготовки кадров на малых предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

3. Оптимизация и автоматизация на малых предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Примерные темы сообщений

1. Мотивация персонала на малом предприятии индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

2. Разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в рамках управления малыми отелями в аэропортовых комплексах.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте»

1. Значение термина «гостеприимство».
2. Основные функции рынка услуг гостеприимства.
3. Характерные особенности услуг в сфере гостеприимства.
4. Макро-факторы, влияющие на спрос в сфере гостиничной индустрии.
5. Микро-факторы, влияющие на спрос в сфере гостиничной индустрии.
6. Специфика формирования предложений на рынке гостеприимства.
7. Типы гостиниц, принятые выделять в мировой гостиничной практике.
8. Типологии гостиничных предприятий в РФ.
9. Деловые путешественники как сегмент гостиничной индустрии.
10. Устав гостиничного предприятия.
11. Элементы гостиничного сервиса.
12. Этапы гостиничного цикла в гостинице.
13. Гарантия оплаты за гостиничные услуги при гарантированном бронировании.
14. Методы бронирования.
15. Двойное бронирование, раскройте особенности.
16. Сложные ситуации, возникающие при бронировании номеров.
17. Перечислите категории уборочных работ.
18. Правила, при выполнении уборочных работ.
19. Виды уборки жилых номеров и последовательность их выполнения.
20. Правила и последовательность ежедневной текущей уборки жилых помещений в гостиничном предприятии.
21. Контроль качества уборочных работ.
22. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия.
23. Система «комплаенс» как инструмент противодействия рискам.
24. Информационная безопасность гостиничного предприятия.

25. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства.
26. Охарактеризуйте гостиничный сервис в современных условиях.
27. Значение аутсорсинга для гостиницы: положительные и отрицательные стороны.
28. Качество обслуживания номерного фонда.
29. Службы гостиницы, отвечающие за качество сервиса.
30. Основные функции службы питания гостиничного предприятия.
31. Перечислите типы предприятий общественного питания.
32. Организация питания в номерах гостиницы.
33. Выбор питания при осуществлении бронирования.
34. Факторы, влияющие на ценообразование в гостиничном предприятии.
35. Определение стоимости гостиничного номера.
36. Потребители гостиничных услуг: группировка, характеристика, факторы, оказывающие влияние.
37. Влияние стиля жизни на потребление гостиничных услуг.
38. Этапы покупки гостиничных услуг.
39. Рынок организованных покупателей гостиничных услуг.
40. Мотивы при выборе гостиничного предприятия.
41. Классификация потребителей по различным типологиям.
42. Особенности сегментирования гостиничных услуг.
43. Основные стратегии сегментации на рынке индустрии гостеприимства.
44. Требования потребителей гостиничных услуг, основные характеристики.
45. Особенности работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
46. Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
47. Механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
48. Особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
49. Методика организации работы в контактной зоне с потребителями, специфику консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в

производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте»

1. Значение термина «гостеприимство». Основные функции рынка услуг гостеприимства.
2. Характерные особенности услуг в сфере гостеприимства.
3. Макро-факторы, влияющие на спрос в сфере гостиничной индустрии.
4. Микро-факторы, влияющие на спрос в сфере гостиничной индустрии.
5. Специфика формирования предложений на рынке гостеприимства.
6. Типы гостиниц, принятые выделять в мировой гостиничной практике. Типологии гостиничных предприятий в РФ.
7. Деловые путешественники как сегмент гостиничной индустрии.
8. Устав гостиничного предприятия.
9. Элементы гостиничного сервиса.
10. Этапы гостиничного цикла в гостинице.
11. Гарантия оплаты за гостиничные услуги при гарантированном бронировании.
12. Методы бронирования.
13. Двойное бронирование, раскройте особенности.
14. Сложные ситуации, возникающие при бронировании номеров.
15. Перечислите категории уборочных работ.
16. Правила, при выполнении уборочных работ.
17. Виды уборки жилых номеров и последовательность их выполнения.
18. Правила и последовательность ежедневной текущей уборки жилых помещений в гостиничном предприятии.
19. Контроль качества уборочных работ.
20. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия.
21. Система «комплаенс» как инструмент противодействия рискам.
22. Информационная безопасность гостиничного предприятия.
23. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства.
24. Охарактеризуйте гостиничный сервис в современных условиях.
25. Значение аутсорсинга для гостиницы: положительные и отрицательные стороны.
26. Качество обслуживания номерного фонда.
27. Службы гостиницы, отвечающие за качество сервиса.
28. Основные функции службы питания гостиничного предприятия.
29. Перечислите типы предприятий общественного питания.
30. Организация питания в номерах гостиницы.

31. Выбор питания при осуществлении бронирования.
32. Факторы, влияющие на ценообразование в гостиничном предприятии.
33. Определение стоимости гостиничного номера.
34. Потребители гостиничных услуг: группировка, характеристика, факторы, оказывающие влияние.
35. Влияние стиля жизни на потребление гостиничных услуг.
36. Этапы покупки гостиничных услуг.
37. Рынок организованных покупателей гостиничных услуг.
38. Мотивы при выборе гостиничного предприятия.
39. Классификация потребителей по различным типологиям.
40. Особенности сегментирования гостиничных услуг.
41. Основные стратегии сегментации на рынке индустрии гостеприимства.
42. Требования потребителей гостиничных услуг, основные характеристики.
43. Этапы разработки плана маркетинга.
44. Выявление требований потребителей.
45. Группы критериев при проведении сегментации.
46. Основная составляющая торговой марки гостиницы.
47. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничной услуги.
48. Пути формирования продуктово-рыночной стратегии.
49. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок.
50. Этапы разработки нового гостиничного продукта.
51. Требования к квалификации персонала гостиниц и иных средств размещения.
52. Правила общения при использовании телефонной связи в гостинице.
53. Мотивация персонала.
54. Корпоративные стандарты на основе франшизы, их характерные особенности.
55. Функции каналов распределения.
56. Удовлетворенность туриста, понятие зафиксированное в стандарте.
57. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия, ключевые этапы.
58. Стандарты качества гостиничных услуг.
59. Франчайзинг как инструмент продвижения гостиничного предприятия.
60. Понятие «конфликта», конфликтных ситуаций.
61. Метод «LAST» при разрешении конфликта.
62. Работа с жалобами клиентов.
63. Стратегии преодоления конфликтных ситуаций в гостиничном предприятии.
64. Основные конфликтные ситуации в гостиничном предприятии.

65. Типология «конфликтных» гостей и методы работы с ними.
66. Размещение на воздушном транспорте.
67. Формы взаимодействия между транспортным предприятием, в том числе предприятием воздушного транспорта, и гостиничным предприятием.
68. Нестандартные формы размещения туристов.
69. Маркетинг индустрии гостеприимства.
70. Реклама как канал маркетинговых коммуникаций.
71. Значение банкинга для индустрии гостеприимства.
72. Продвижение гостиничного продукта через веб-сайт.
73. Программа лояльности в гостиничной индустрии.
74. Выставочная деятельность как технология продвижения гостиницы.
75. Проблемы мотивации сотрудников в гостинице.
76. Система оценки качества в гостинице: тайный покупатель.
77. Определение понятия «реновация» отеля.
78. Этапы планирования реновации.
79. Реновация: проблемы и перспективы развития гостиницы (отеля).
80. Значение малых отелей для экономики города.
81. Стратегии подбора персонала для работы в малом отеле.
82. Мотивация персонала малого отеля по сравнению с крупной гостиницей в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
83. Внутрикорпоративное сотрудничество с ресторанами.
84. Сравнительный анализ малых отелей в Санкт-Петербурге (или другом городе)
85. Корпоративное сотрудничество малых отелей.
86. Продвижение малых отелей на туристском рынке.
87. Понятие общественного питания, его роль и значение в гостинично-туристском комплексе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
88. Этапы производственного цикла в гостиницах в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта, их организационно-экономические характеристики.
89. Особенности работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
90. Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.
91. Механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрий гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

92. Особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

93. Методика организации работы в контактной зоне с потребителями, специфику консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета и экзамена) по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте»

1. Охарактеризуйте участников проекта в гостиничном деле. Каковы их функции. В чем заключается роль инвестора проекта гостиничного предприятия. Опишите бизнес-процессы, осуществляемые при запуске отеля.

2. Опишите организационные системы проектной деятельности. Назовите факторы, определяющие их выбор. Какие услуги оказывает управляющая компания на их основе.

3. Охарактеризуйте рекреационные комплексы. Почему туристские и гостинично-ресторанные комплексы относят к рекреационным. Перечислите градостроительные факторы формирования рекреационных комплексов.

Укажите признаки группировки формирования рекреационных комплексов.

4. Основные носители фирменного стиля. Каковы функции товарного знака. Перечислите основные составляющие профессионального логотипа. Роль фирменного стиля в деятельности предприятий гостиничного бизнеса. Процессы разработки фирменного стиля гостиницы.

5. Провести маркетинговый анализ гостиничных предприятий по таким критериям как:

- оценка местоположения;
- количество нормного фонда;
- отзывы гостей гостиничного предприятия;
- соответствие цены предлагаемому гостиничному сервису;
- качество обслуживания;
- технологии обслуживания;
- дополнительные услуги;
- представление гостиницы в различной информационной среде (реклама, продвижение).

Для выполнения данного задания, рекомендуется выбрать SWOT-анализ или провести маркетинговое исследование с элементами опроса гостей. Полученные результаты сдать на проверку преподавателю, оформив здание в виде выполненной практической работы.

6. Охарактеризуйте социально-культурные знания, используемые при работе с различными группами клиентов индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

7. Обоснуйте этапы разработки технологии новой сервисной услуги по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями с учетом требований потребителя.

8. Охарактеризуйте этапы организации процесса предоставления сервисных услуг в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимального набора ресурсов и средств с учетом требований потребителей.

9. Охарактеризуйте трудовые функции сотрудников сервисной компании в контактной зоне с потребителями и объемы оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 6 семестре к изучению дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Изучение дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» продолжается в 7 семестре, и часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 7 семестра студент выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 7 семестра и оценивается согласно п. 9.5.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для

практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области индустрии гостеприимства на воздушном транспорте.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуются в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета и экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений, способов и

средств решения проблем индустрии гостеприимства на воздушном транспорте.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к выполнению заданий (типовые задания в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6);

– выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в шестом семестре и экзамена в седьмом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5. Примерный перечень вопросов для зачета и экзамена и заданий по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» приведены в п. 9.6.

Рабочая программа дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«___» _____ 2016 года, протокол № _____.

Разработчики:

Белоградская К.В.

д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент

Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «___» _____ 2016 года, протокол №__.


С изменениями и дополнениями от «___» _____ 2017 года, протокол №__ (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).


Рабочая программа дисциплины «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«14» сентября 2016 года, протокол № 6.

Разработчики:


Белоградская К.В.

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент  Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «30» сентября 2016 года, протокол № 3.

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»).