



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

« 30 » ноя 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА В СФЕРЕ ТРАНСПОРТА**

Направление подготовки:  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):  
**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника:  
**бакалавр**

Форма обучения:  
**заочная**

Санкт-Петербург  
2023

## 1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» направлена на формирование у обучающихся системы знаний о структуре гостиничного хозяйства и современном обслуживании на предприятиях гостеприимства в сфере транспорта.

Целями освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» являются формирование у обучающихся теоретических основ, практических форм и методов управления в сфере гостиничного хозяйства.

Дисциплина способствует формированию знаний об особенностях организации гостиничного бизнеса, технологиях гостиничного хозяйства, умений работать с техническими новациями, взаимодействовать с различными службами гостиницы, учит применять технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий, а также работать с корпоративными стандартами и регламентами процессов обслуживания потребителей и соответствовать стандартам качества при предоставлении гостиничных услуг.

Задачами освоения дисциплины являются:

- знакомство с особенностями работы в гостиничном предприятии с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в сфере транспорта;
- знакомство с механизмом разработки технологий процесса сервиса, корпоративными стандартами и регламентами процессов обслуживания потребителей индустрии гостеприимства в сфере транспорта;
- знакомство с особенностями организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта;
- познакомить обучающихся с особенностями технологий обслуживания в индустрии гостеприимства;
- знакомство обучающихся с основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах);
- знакомство обучающихся с основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; основами деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);
- знакомство обучающихся с основами разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организацией процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;
- знакомство обучающихся с клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; системой клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе

применения законодательных актов и правовых норм; методами совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;

– знакомство обучающихся с технологией процесса сервиса, основами обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг;

– знакомство обучающихся с материальными ресурсами, оборудованием для осуществления процесса сервиса, с основами как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий; методами разработки и использования типовых технологических процессов, методами формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методами взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства; требованиями производственной дисциплины, правилами по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса;

– знакомство обучающихся с основами организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организацией и управлением транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса;

– знакомство обучающихся с целью и задачами деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение; организационными решениями по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

Дисциплина «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» представляет собой дисциплину, относящуюся к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у обучающихся при освоении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании»,

«Сервисная деятельность на транспорте», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

Дисциплина «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Правовое обеспечение сервисного обслуживания на транспорте», «Экспертиза и диагностика объектов предприятий сервиса».

Дисциплина изучается на 3 курсе (6 семестр).

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

Процесс освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<b>ПК-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub>	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в разработке системы клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
<b>ПК-3</b>	<b>Способен к разработке технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>качества оказания транспортных услуг</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub>	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, проводит переговоры с клиентами по претензионным случаям и определяет причины возникновения претензий
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub>	Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>ПК-4</b>	<b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте

### **Планируемые результаты изучения дисциплины:**

Знать:

– основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); систему клиентских отношений и организации

процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

Уметь:

– применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); применять систему клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– применять материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); применять требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– определять цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга

деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организывает их выполнение (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); применять организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>);

Владеть:

– навыками применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); навыками применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-1</sub>); навыками применять систему клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-1</sub>); навыками применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– навыками применять материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-3</sub>); навыками применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-3</sub>); навыками применять требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-3</sub>);

– способностью определять цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организывает их выполнение (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>); навыками принимать организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-4</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов.

Наименование	Всего часов	Курс (семестр)
		3 курс (6 семестр)
Общая трудоемкость дисциплины	360	360
Контактная работа:	20,5	20,5
лекции	6	6
практические занятия	8	8
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	333	333
Курсовая работа	4	4
Промежуточная аттестация:	9	9
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	6,5	6,5

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ПК-1	ПК-3	ПК-4		
Тема 1. Индустрия гостеприимства в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 2. Развитие индустрии гостеприимства в России	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 4. Система управления современной гостиницей в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК,	УО, СЗ,



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ПК-1	ПК-3	ПК-4		
						СРС	Кр
Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 6. Специфика ресторанного обслуживания	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 7. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане и гостинице	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 8. Служебный этикет	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 9. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 10. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 11. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 12. Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг с учетом требований потребителя в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 13. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта	10,51	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 14. Управление персоналом в гостиничном комплексе	10,51	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 15. Стандартизация и система сбыта услуг потребителям гостиничного предприятия	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 16. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном комплексе в	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК,	УО, СЗ,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ПК-1	ПК-3	ПК-4		
сфере транспорта						СРС	Кр
Тема 17. Особенности размещения средств на транспорте	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 18. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 19. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 20. Управление малыми отелями в сфере транспорта	10,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 21. Роль ОТА в развитии гостиничной индустрии в сфере транспорта	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 22. Инновационные технологии в современном отеле в сфере транспорта	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 23. Концептуальные отели, практические основы функционирования	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 24. Ценовое позиционирование на гостиничных предприятиях в сфере транспорта	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 25. Формирование лояльности в гостиничной индустрии в сфере транспорта	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 26. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства в сфере транспорта	11,51	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 27. Система подготовки кадров для индустрии гостеприимства в России в сфере транспорта	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 28. Основные направления экологической политики гостиницы	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК,	УО, СЗ,

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-4	ПК-1	ПК-3	ПК-4		
						СРС	Кр
Тема 29. SPA-сервис в структуре гостиничных услуг в сфере транспорта	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 30. Оценка качества гостиничных услуг в сфере транспорта	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 31. Сегмент MICE в структуре современной индустрии гостеприимства	11,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Тема 32. Интернет-технологии продвижения гостиничных услуг в сфере транспорта	12,43	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Кр
Курсовая работа	4	—	—	—	—	—	—
Итого по дисциплине	351	—	—	—	—	—	—
Промежуточная аттестация	9	—	—	—	—	—	Э
Всего по дисциплине	360	—	—	—	—	—	—

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, ВК – входной контроль, Кр – контрольная работа, Э – экзамен.

## 5.2. Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Индустрия гостеприимства в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 2. Развитие индустрии гостеприимства в России	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 4. Система управления современной гостиницей в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 6. Специфика ресторанного обслуживания	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 7. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане и гостинице	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 8. Служебный этикет	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 9. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 10. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 11. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 12. Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг с учетом требований потребителя в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 13. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта	0,26	0,25	—	—	10	—	10,51
Тема 14. Управление персоналом в гостиничном комплексе	0,26	0,25	—	—	10	—	10,51
Тема 15. Стандартизация и система сбыта услуг потребителям гостиничного предприятия	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 16. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном комплексе в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 17. Особенности средств размещения на транспорте в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 18. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 19. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства.	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 20. Управление малыми отелями в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	10	—	10,43
Тема 21. Роль ОТА в развитии гостиничной индустрии в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 22. Инновационные технологии в современном отеле в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 23. Концептуальные отели, практические основы функционирования	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 24. Ценовое позиционирование на гостиничных предприятиях в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 25. Формирование лояльности в гостиничной индустрии в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 26. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства в сфере транспорта	0,26	0,25	—	—	11	—	11,51
Тема 27. Система подготовки кадров для индустрии гостеприимства в России в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 28. Основные направления экологической политики гостиницы	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 29. SPA-сервис в структуре гостиничных услуг в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 30. Оценка качества гостиничных услуг в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 31. Сегмент МICE в структуре современной индустрии гостеприимства	0,18	0,25	—	—	11	—	11,43
Тема 32. Интернет-технологии продвижения гостиничных услуг в сфере транспорта	0,18	0,25	—	—	12	—	12,43

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за курс 3 (семестр 6)	6	8	—	—	333	4	351
Промежуточная аттестация в форме экзамена							9
Итого по дисциплине							360

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

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Индустрия гостеприимства в сфере транспорта

Зарождение индустрии гостеприимства. Рынок услуг гостеприимства: основные понятия (для самостоятельного изучения). Функции рынка услуг гостеприимства (для самостоятельного изучения). Особенности рынка услуг гостеприимства и услуг в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Структура рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства, в том числе в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм функционирования рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта (спрос и предложение) (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения); систему клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и

организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения.). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины,

правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Развитие индустрии гостеприимства в России**

Исторические данные о гостеприимстве на Руси. История гостеприимства в России в XX веке: строительство новых отелей, формирование системы отелей в СССР, статические данные о гостиничном хозяйстве 1990, 2000-х гг. (для самостоятельного изучения). Иностранные гостиничные компании в России: сроки появления, причины появления, методы работы, основные проблемы (для самостоятельного изучения). Иностранные компании на рынке гостиничных услуг Санкт-Петербурга: название, целевые сегменты, стратегия внедрения (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).



### **Тема 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства**

Понятие «гостиница», классификация гостиничных предприятий и средств размещения. Стандартная российская классификация средств размещения (для самостоятельного изучения). Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления (для самостоятельного изучения). Принципы функционирования основных служб гостиницы. Функционирование службы управления номерным фондом (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 4. Система управления современной гостиницей в сфере транспорта**

Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы (для самостоятельного изучения). Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями (для самостоятельного изучения). Формы управления современной гостиницей (для самостоятельного изучения). Управление гостиницей по контракту (для самостоятельного изучения). Основы

деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса в сфере транспорта**

Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга (для самостоятельного изучения). Номерной фонд (для самостоятельного изучения). Классификация гостиничных номеров (для самостоятельного изучения). Проблемы гостиничного бизнеса (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного

изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 6. Специфика ресторанного обслуживания**

Организация службы питания на предприятиях индустрии гостеприимства. Виды сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Классификация предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Организация обслуживания гостей в номерах на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения

корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 7. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане и гостинице**

Жанры сценического искусства в ресторане. Техническое обеспечение программ (для самостоятельного изучения). Составление программы выступления (для самостоятельного изучения). Анимационные программы в гостинице в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Выразительные средства речи на праздниках (для самостоятельного изучения). Интонация как сложный комплекс совместно действующих компонентов звучащей речи (для самостоятельного изучения). Основные компоненты интонации (для самостоятельного изучения). Скорость речи; темпо-ритм, длительность звучания, паузы (для самостоятельного изучения). Тембр речи (для самостоятельного изучения). Некоторые специфические черты драматургического произведения: действенность, острая конфликтность, зрелищность, неожиданность (разыгрывание сказки или постановка семейного праздника в ресторане) (для самостоятельного изучения). Популярная музыка: фолк-музыка, кантри, латиноамериканская музыка, блюз, ритм-н-блюз, джаз, шансон, романс, авторская песня, электронная музыка (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для

самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 8. Служебный этикет**

Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса (для самостоятельного изучения). Подготовка кадров в индустрии гостеприимства (для самостоятельного изучения). Правила поведения сотрудников с гостями (для самостоятельного изучения). Коммуникационная среда сферы сервиса (для самостоятельного изучения). Правила организации пригласительных открыток (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы

организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 9. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства**

Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства (для самостоятельного изучения). Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 10. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность**

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 (для самостоятельного изучения). Среднее число гостей на один проданный номер (для самостоятельного изучения). Коэффициент сезонности в процессе загрузки гостиницы на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного 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). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта**

Потребители гостиничных услуг среди авиапассажиров: группировка, характеристика, факторы. Покупательское поведение потребителей гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Процесс покупки гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения).

Рынок покупателей гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 12. Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг с учетом требований потребителя в сфере транспорта**

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 (для самостоятельного изучения). Сегментирование и план маркетинга сервисных гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта (для самостоятельного изучения). Позиционирование гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и



письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта**

Разработка концепции гостиничного предприятия на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах. Оценка местоположения для разработки нового предложения (для самостоятельного изучения). Сегментирование рынка гостиничных услуг (для самостоятельного изучения). 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). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного

изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Управление персоналом в гостиничном комплексе**

Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в сфере транспорта: основные понятия. Требования к персоналу, организация работы с гостями отеля на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии подбора и подготовки кадров профессионального гостиничного персонала на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии мотивации персонала в гостиницах на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых

технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 15. Стандартизация и система сбыта услуг потребителям гостиничного предприятия**

Особенности стандартизации гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта. Каналы распространения сервисных гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Система сбыта сервисных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Формирование сбытовой стратегии гостиничного предприятия на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении

технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 16. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном комплексе в сфере транспорта**

Понятие конфликта. Типология конфликтных гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Работа с жалобами клиента на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Варианты решения конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Стратегии и методы разрешения конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по

развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 17. Особенности средств размещения на транспорте в сфере транспорта**

Классификация средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта. Туристские поезда (для самостоятельного изучения). Необычные формы размещения гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Удовлетворение спроса потребителей на нестандартные формы размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Система взаимодействия «воздушный транспорт - гостиничное предприятие» (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 18. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта**

Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия в аэропортовом комплексе: основные понятия. Реклама как инструмент продвижения гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Технологии продаж, применяемые на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Создание имиджа предприятию индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Разработка программ лояльности в гостиничной индустрии в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Коммуникативная стратегия на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 19. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства**

Понятие «реновация». Задачи и цели реновации отеля в аэропортовом комплексе (для самостоятельного изучения). Повышение качества обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта посредством реновации (для самостоятельного изучения). Планирование реновации на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 20. Управление малыми отелями в сфере транспорта**

Малые отели на примере Санкт-Петербурга. Подбор персонала и система подготовки кадров на малых предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Оптимизация и автоматизация на малых предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Мотивация персонала на малом предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения).

изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 21. Роль ОТА в развитии гостиничной индустрии в сфере транспорта**

Значение ОТА для развития гостиничного бизнеса. Выстраивание эффективной системы договорных отношений с отелем на базе ОТА (для самостоятельного изучения). ОТА как инструмент продажи гостиничных номеров (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для



осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 22. Инновационные технологии в современном отеле в сфере транспорта**

Понятие «инновация» в отеле. Принципы инновации (для самостоятельного изучения). Методы инновационных технологий (для самостоятельного изучения). Компьютерные технологии как часть инноваций в отеле (для самостоятельного изучения). Социальные инновации в отеле (для самостоятельного изучения). Инновационные технологии в ресторане (для самостоятельного изучения). Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по

организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 23. Концептуальные отели, практические основы функционирования**

Понятие «концептуальный отель». Бутик-отель, оформленный в тематическом стиле (для самостоятельного изучения). Отличительные черты разных типов концептуальных отелей (для самостоятельного изучения). Особенности продвижения концептуальных отелей (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по

развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 24. Ценовое позиционирование на гостиничных предприятиях в сфере транспорта**

Ценовое позиционирование. Выбор ценообразования на гостиничные услуги в современном отеле (для самостоятельного изучения). Специфические проблемы ценового позиционирования (для самостоятельного изучения). Виды тарифов на размещение в номерах. Позиционирование номеров бизнес-класса (для самостоятельного изучения). Ценовая чувствительность отеля в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 25. Формирование лояльности в гостиничной индустрии в сфере транспорта**

Лояльность как инструмент конкурентоспособности гостиничного бизнеса. Программы лояльности в гостинице и авиации (для самостоятельного изучения). Оценка лояльности потребителей (для самостоятельного изучения).

Маркетинг лояльности в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

## **Тема 26. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства в сфере транспорта**

Правовое регулирование гостиничной деятельности в Российской Федерации: Гражданский кодекс РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (для самостоятельного изучения). ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (для самостоятельного изучения). Правовое регулирование деятельности малых гостиниц, в том числе хостелов (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских

отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 27. Система подготовки кадров для индустрии гостеприимства в России в сфере транспорта**

Понятие «компетентность персонала». Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства (для самостоятельного изучения). Кадровая политика гостиницы (для самостоятельного изучения). Система оплаты труда работников гостиничных и ресторанных предприятий (для самостоятельного изучения). Тренинги в сфере гостиничного хозяйства (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых

технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

**Тема 28. Основные направления экологической политики гостиницы**  
Экологическая политика гостиницы. Экологическая культура современного гостиничного предприятия (для самостоятельного изучения). Проблемы социальной ответственности бизнеса в деятельности гостиничного предприятия (для самостоятельного изучения). Создание рекреационной зоны гостиницы (для самостоятельного изучения). Эко-отели в современном гостиничном бизнесе (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и

мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организывает их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 29. SPA-сервис в структуре гостиничных услуг в сфере транспорта**

Специфика SPA-сервиса в гостиничной индустрии. Планирование SPA – услуг (для самостоятельного изучения). Эффективность организации SPA – процедур (для самостоятельного изучения). Технология создания SPA -салона на территории гостиничного комплекса (для самостоятельного изучения). Управление SPA – сервисом в гостинице, интегрированном в воздушный транспорт (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организывает их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 30. Оценка качества гостиничных услуг в сфере транспорта**

Базовое (основное), требуемое (ожидаемое) качество, желаемое качество. Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Процесс восприятия гостем получаемого сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Качество гостиничного обслуживания у потребителя (для самостоятельного изучения). Управление качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 31. Сегмент MICE в структуре современной индустрии гостеприимства**

Понятие MICE в современном туристическом бизнесе. Правила и порядок обслуживания деловых гостей (для самостоятельного изучения). Встреча деловых гостей (для самостоятельного изучения). Предоставление трансфера в аэропортовых комплексах (для самостоятельного изучения). Регистрация и



заселение в номер (для самостоятельного изучения). Расчеты с проживающими гостями (для самостоятельного изучения). Специальные предложения для клиентов в гостинице, интегрированной со сферой транспорта (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 32. Интернет-технологии продвижения гостиничных услуг в сфере транспорта**

Интернет-технологии гостиничных услуг. Типы и виды бронирования гостиничных номеров с использованием информационных технологий (для самостоятельного изучения). Международные системы бронирования, применяемые в индустрии гостеприимства в гостинице (для самостоятельного изучения). Электронное меню в гостинице (для самостоятельного изучения). Виртуальные средства продвижения гостиниц как инструмент маркетинга (для самостоятельного изучения). Электронные карты города, социальные сети в гостиничных предприятиях (для самостоятельного изучения). Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации (для самостоятельного изучения). Основы деловой

коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) (для самостоятельного изучения). Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг (для самостоятельного изучения). Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм (для самостоятельного изучения). Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий (для самостоятельного изучения). Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса (для самостоятельного изучения). Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение (для самостоятельного изучения). Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Рынок услуг гостеприимства» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
2	Практическое занятие № 2. «История гостеприимства в России» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
3	Практическое занятие № 3. «Стандартная российская классификация средств размещения» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
4	Практическое занятие № 4. «Основные факторы	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	выбора системы управления» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
5	Практическое занятие № 5. «Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
6	Практическое занятие № 6. «Виды безопасности на предприятии индустрии гостеприимства в ресторане» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
7	Практическое занятие № 7. «Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания: проектирование музыкально-развлекательных программ» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
8	Практическое занятие № 8. «Психологическая культура сервиса» Подготовка к решению заданий	0,25
9	Практическое занятие № 9. «Индустрия гостеприимства как объект менеджмента» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
10	Практическое занятие № 10. «Планирование числа койко-мест гостиницы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
11	Практическое занятие № 11. «Коэффициент загрузки гостиницы на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
12	Практическое занятие № 12. «Численность гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
13	Практическое занятие № 13. «Потребители гостиничных услуг среди авиапассажиров: группировка, характеристика, факторы»	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
14	Практическое занятие № 14. «Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
15	Практическое занятие № 15. «Особенности стандартизации гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
16	Практическое занятие № 16. «Стратегии преодоления конфликтных ситуаций» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
17	Практическое занятие № 17. «Разработка концепции гостиничного предприятия для пассажиров воздушного транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
18	Практическое занятие № 18. «Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия в аэропортовом комплексе» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
19	Практическое занятие № 19. «Проблемы реновации в современном отеле» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
20	Практическое занятие № 20. «Технологии подбора и подготовки кадров профессионального гостиничного персонала на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
21	Практическое занятие № 21. «Значение ОТА для развития гостиничного бизнеса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
22	Практическое занятие № 22. «Инновационные технологии в отеле и ресторане» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
23	Практическое занятие № 23. «Проектирование бутик-отелей» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
24	Практическое занятие № 24. «Ценовое позиционирование» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
25	Практическое занятие № 25. «Маркетинговые коммуникации на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
26	Практическое занятие № 26. «Правовое регулирование гостиничной деятельности в Российской Федерации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
27	Практическое занятие № 27. «Повышение компетентности персонала» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
28	Практическое занятие № 28. «Экологическая политика гостиницы» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
29	Практическое занятие № 29. «Специфика SPA-сервиса в гостиничной индустрии» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
30	Практическое занятие № 30. «Качество гостиничного обслуживания у потребителя» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
31	Практическое занятие № 31. «Понятие MICE в современном туристическом бизнесе» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
32	Практическое занятие № 32. «Интернет-технологии гостиничных услуг. Дополненная реальность» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	0,25
Итого по дисциплине		8

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие индустрии гостеприимства в России» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационные структуры гостиничного хозяйства» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система управления современной гостиницей в сфере	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса в сфере транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Специфика ресторанного обслуживания»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане и гостинице»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Служебный этикет»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Выполнение курсовой работы. 6. Выполнение контрольной работы. 7. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг с учетом требований потребителя в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	10
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Разработка нового гостиничного продукта в сфере	10



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
14	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление персоналом в гостиничном комплексе»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
15	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандартизация и система сбыта услуг потребителям гостиничного предприятия»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
16	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном комплексе в сфере транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
17	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности средств размещения на транспорте в сфере транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.</p>	10

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
19	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Реновация в индустрии гостиничного хозяйства» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
20	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление малыми отелями в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	10
21	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Роль ОТА в развитии гостиничной индустрии в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>3. Выполнение курсовой работы.</p> <p>4. Выполнение контрольной работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	11
22	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Инновационные технологии в современном отеле в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p>	11

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
23	1. Изучение теоретического материала по теме: «Концептуальные отели, практические основы функционирования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	11
24	1. Изучение теоретического материала по теме: «Ценовое позиционирование на гостиничных предприятиях в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	11
25	1. Изучение теоретического материала по теме: «Формирование лояльности в гостиничной индустрии в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	11
26	1. Изучение теоретического материала по теме: «Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	11
27	1. Изучение теоретического материала по теме: «Система подготовки кадров для индустрии	11

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>гостеприимства в России в сфере транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 7].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
28	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основные направления экологической политики гостиницы»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	11
29	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «SPA-сервис в структуре гостиничных услуг в сфере транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	11
30	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Оценка качества гостиничных услуг в сфере транспорта»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.            5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	11
31	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Сегмент MICE в структуре современной индустрии гостеприимства»            Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].            2. Подготовка к устному опросу.            3. Выполнение курсовой работы.            4. Выполнение контрольной работы.</p>	11

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
32	1. Изучение теоретического материала по теме: «Интернет-технологии продвижения гостиничных услуг в сфере транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к устному опросу. 3. Выполнение курсовой работы. 4. Выполнение контрольной работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	12
Итого по дисциплине		333

### 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 обучающихся, отведенная на выполнение курсовой работы	15
контактная работа согласно учебному плану	4

### 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Дехтярь, Г. М. **Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов** [Текст] / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452692> (дата обращения: 26.03.2023).

2 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов** [Текст] / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 26.03.2023).

3 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие** [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

б) дополнительная литература:

4 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 26.03.2023)

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

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

7 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 26.03.2023)

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

8 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

9 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

10 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

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

13 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

14 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

15 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

16 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Индустрия гостеприимства в сфере транспорта	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилютов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения	Комплект учебной мебели (16 мест)	

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А		
<b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b>			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, практические задания, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации, в т. ч. курсовая работа.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса



усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Сервисология («Введение в профессию»)), «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Сервисная деятельность на транспорте», «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития знаний в сфере индустрии гостеприимства в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

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 в сфере транспорта». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации и управления в сфере

индустрии гостеприимства, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. 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 обучающегося.

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.

Таким образом, практические занятия и курсовой проект по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать в и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и

руководства со стороны преподавателя. 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 обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся 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 учебно-исследовательской работы обучающегося, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные обучающимся теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы и ставит цель систематизировать, закрепить и углубить теоретические и практические знания, умения и навыки по профилю подготовки с целью их применения для решения профессиональных задач. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развёрнутого 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 в сфере транспорта» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде курсовой работы и экзамена на 3 курсе (6 семестр), выполнение контрольной работы.

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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся 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, ситуационные

задания 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 обучающихся. 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 обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект обучающихся, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного исследования. Написание и защита курсовой работы запланирована на 3 курсе (6 семестр).

Защита курсового проекта – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий, который позволяет оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

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 экзамена на 3 курсе (6 семестр). Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на контроль. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля, к моменту сдачи экзамена должна быть выполнена курсовая работа.

Контрольная работа проводится по темам с использованием типовых ситуационных заданий, сформулированных преподавателем, в соответствии с данной программой и предназначена для оценки уровня сформированности компетенций, осваиваемых в ходе самостоятельной работы студентов.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся 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 обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 академических часов. Вид контроля – экзамен 3 курс (6 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b><i>Тема 1. Индустрия гостеприимства в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 1	0,5	0,75	1	—
Практическое занятие 1	0,2	0,7		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b>0,7</b>	<b>1,45</b>		
<b><i>Тема 2. Развитие индустрии гостеприимства в России</i></b>				
Лекция 2	0,5	0,75		—
Практическое занятие 2	0,2	0,7		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b>0,7</b>	<b>1,45</b>		
<b><i>Тема 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 3	0,5	0,75		—
Практическое занятие 3	0,5	1		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b>1</b>	<b>1,75</b>		
<b><i>Тема 4. Система управления современной гостиницей в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 4	0,5	0,75		—
Практическое занятие 4	0,5	1		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 4</i></b>	<b>1</b>	<b>1,75</b>		
<b><i>Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 5	0,5	0,75		—
Практическое занятие 5	0,5	1		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 5</i></b>	<b>1</b>	<b>1,75</b>		
<b><i>Тема 6. Специфика ресторанного обслуживания</i></b>				
Лекция 6	0,5	0,75		—
Практическое занятие 6	0,5	1		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 6</i></b>	<b>1</b>	<b>1,75</b>		
<b><i>Тема 7. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане и гостинице</i></b>				
Лекция 7	0,5	0,75		—
Практическое занятие 7	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 7</i></b>	<b>1,5</b>	<b>2,25</b>		
<b><i>Тема 8. Служебный этикет</i></b>				
Лекция 8	0,5	0,75		—
Практическое занятие 8	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 8</i></b>	<b>1,5</b>	<b>2,25</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b><i>Тема 9. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</i></b>				
Лекция 9	0,5	0,75		—
Практическое занятие 9	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 9</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 10. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность</i></b>				
Лекция 10	0,5	0,75		—
Практическое занятие 10	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 10</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 11. Потребители гостиничных услуг в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 11	0,5	0,75		—
Практическое занятие 11	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 11</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 12. Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг с учетом требований потребителя в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 12	0,5	0,75		—
Практическое занятие 12	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 12</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 13. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 13	0,5	0,75		—
Практическое занятие 13	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 13</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 14. Управление персоналом в гостиничном комплексе</i></b>				
Лекция 14	0,5	0,75		—
Практическое занятие 14	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 14</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 15. Стандартизация и система сбыта услуг потребителям гостиничного предприятия</i></b>				
Лекция 15	0,5	0,75		—
Практическое занятие 15	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 15</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 16. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном комплексе в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 16	0,5	0,75		—
Практическое занятие 16	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 16</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b><i>Тема 17. Особенности средств размещения на транспорте</i></b>				
Лекция 17	0,5	0,75		—
Практическое занятие 17	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 17</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 18. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 18	0,5	0,75		—
Практическое занятие 18	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 18</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 19. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства</i></b>				
Лекция 19	0,5	0,75		—
Практическое занятие 19	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 19</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 20. Управление малыми отелями в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 20	0,5	0,75		—
Практическое занятие 20	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 20</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 21. Роль ОТА в развитии гостиничной индустрии в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 21	0,5	0,75		—
Практическое занятие 21	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 21</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 22. Инновационные технологии в современном отеле в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 22	0,5	0,75		—
Практическое занятие 22	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 22</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 23. Концептуальные отели, практические основы функционирования</i></b>				
Лекция 23	0,5	0,75		—
Практическое занятие 23	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 23</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 24. Ценовое позиционирование на гостиничных предприятиях в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 24	0,5	0,75		—
Практическое занятие 24	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 24</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b><i>Тема 25. Формирование лояльности в гостиничной индустрии в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 25	0,5	0,75		—
Практическое занятие 25	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 25</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 26. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 26	0,5	0,75		—
Практическое занятие 26	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 26</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 27. Система подготовки кадров для индустрии гостеприимства в России в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 27	0,5	0,75		—
Практическое занятие 27	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 27</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 28. Основные направления экологической политики гостиницы</i></b>				
Лекция 28	0,5	0,75		—
Практическое занятие 28	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 28</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 29. SPA-сервис в структуре гостиничных услуг в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 29	0,5	0,75		—
Практическое занятие 29	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 29</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 30. Оценка качества гостиничных услуг в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 30	0,5	0,75		—
Практическое занятие 30	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 30</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 31. Сегмент MICE в структуре современной индустрии гостеприимства</i></b>				
Лекция 31	0,5	0,75		—
Практическое занятие 31	1	1,5		УО, СЗ
<b><i>Итого по теме 31</i></b>	<b><i>1,5</i></b>	<b><i>2,25</i></b>		
<b><i>Тема 32. Интернет-технологии продвижения гостиничных услуг в сфере транспорта</i></b>				
Лекция 32	0,5	0,75		—
Практическое занятие 32	1	1,5		УО, СЗ

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Итого по теме 32</b>	<b>1,5</b>	<b>2,25</b>		
СРС	0,6	1,6		Кр
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премияльных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
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 0,5 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,1 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,15 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1, балл (по практическим занятиям 1-2 – от 0,2 баллов; по практическим занятиям 3-6 – от 0,5 баллов). Устный опрос – до 0,2 баллов.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,3 баллов.

Выполнение контрольной работы – от 0,6 до 1,6 баллов.

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

1. Факторы развития индустрии гостеприимства.
2. Содержание и структура индустрии гостеприимства.
3. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Гостиничная услуга: понятие, свойства, технологии создания.
5. Нормативно-правовая база гостиничного бизнеса.
6. Управление персоналом в индустрии гостеприимства.
7. Качество гостиничных услуг в современном отеле.
8. Стандарты обслуживания в современном отеле.
9. Инновационные технологии обслуживания клиентов в гостиничном комплексе.
10. Маркетинговая политика гостиничного предприятия.
11. Клиентоориентированные технологии в гостиничном бизнесе.
12. Технические новации в гостиничном бизнесе.
13. Организационная структура гостиничного предприятия.
14. Создание и поддержание имиджа в современной гостинице.
15. Технологии обслуживания туристов в гостинице.
16. Формы управления современной гостиницей
17. Управление гостиницей по контракту.
18. Рынок гостиничных услуг на примере Санкт-Петербурга.
19. Франчайзинг в гостиничном и ресторанном бизнесе.
20. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.
21. Современные тенденции развития питания в гостиничном комплексе.
22. Стандарты функционирования предприятий питания в современном отеле.
23. Технологии привлечения новых клиентов в гостиницу.
24. Информационные технологии в индустрии гостеприимства.
25. Гостиница и аэропорт как интегрированная система взаимодействия.
26. Разработка нового гостиничного продукта в аэропортовом комплексе.
27. Нестандартные гостиницы и их специфика в сфере транспорта.
28. Система сбыта гостиничных услуг в сфере транспорта.
29. Конфликты и пути их разрешения в современном отеле.
30. Продвижение гостиничного продукта посредством технических новаций.

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: «Сервисология («Введение в профессию»):

1. Субъекты и объекты сервисной деятельности;
2. Виды оказания услуг;
3. Классификация потребностей человека в сфере сервиса.

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

1. Особенности предоставления сервиса на транспорте.
2. Основные способы предоставления услуг населению в сфере обслуживания.
3. Рынок пассажирских перевозок, удовлетворение потребностей населения в сфере перевозок.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании».

1. Эргономика как естественно-научная основа в сфере транспорта.
2. Профессия и личность. Нравственная культура профессионала.
3. Особенности анализа качества услуг предприятий транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Психология и социология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере»:

1. Взаимодействие личности и группы в системах управления на предприятии сервиса на транспорте.
2. Руководство и лидерство в структурах управления на предприятии сервиса на транспорте.
3. Конфликты в управлении и способы их разрешения на предприятии сервиса на транспорте.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-4	ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);</li> <li>– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; систему клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм; методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;</li> <li>– материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий; методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства; требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной</li> </ul>
ПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	
ПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	
ПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>безопасности при осуществлении технологического процесса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение;</li> <li>организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;</li> <li>– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; применять систему клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;</li> <li>– применять материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий; применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение;</li> </ul>
II этап		
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);</li> </ul>
ПК-1	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;</li> </ul>
ПК-3	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-3</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса;</li> <li>– применять организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; навыками применять основы</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-4	ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-4</sub>	<p>деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг;</li> <li>– навыками применять систему клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;</li> <li>– навыками применять методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;</li> <li>– навыками применять материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий;</li> <li>– навыками применять методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства;</li> <li>– навыками применять требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса;</li> <li>– способностью определять цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга</li> </ul>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение; навыками принимать организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.</p>

### 9.5.1 Описание шкал оценивания

Шкала оценивания курсовой работы приведена в таблице:

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	—	—

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы	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.
Этап 2. Выполнение 1 раздела курсовой работы	10	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Этап 3. Выполнение 2 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Этап 4. Выполнение 3 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.

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

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов, полученных за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов – экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче экзамена или неявке по неуважительной причине зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающихся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

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

4. Ответы на вопросы билета оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов:* обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов:* обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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**

Тема 1. Индустрия гостеприимства в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

- 1 Зарождение индустрии гостеприимства.
- 2 Рынок услуг гостеприимства: основные понятия.
- 3 Функции рынка услуг гостеприимства.
- 4 Особенности рынка услуг гостеприимства и услуг в сфере транспорта.
- 5 Структура рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства, в том числе в сфере транспорта.
- 6 Механизм функционирования рынка услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере транспорта (спрос и предложение).
- 7 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
- 8 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
- 9 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
- 10 Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
- 11 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; систему клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

13 Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

14 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий.

15 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

16 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

17 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

18 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение.

19 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

20 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

21 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

22 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.

23 Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

24 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

25 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий.

26 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

27 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

28 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение.

29 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом материальных ресурсов, оборудование для осуществления процесса сервиса в конкретной организации.

Тема 2. Развитие индустрии гостеприимства в России

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

- 1 Исторические данные о гостеприимстве на Руси.
- 2 История гостеприимства в России в XX веке: строительство новых отелей, формирование системы отелей в СССР, статические данные о гостиничном хозяйстве 1990, 2000-х гг.
- 3 Иностранные гостиничные компании в России: сроки появления, причины появления, методы работы, основные проблемы.
- 4 Иностранные компании на рынке гостиничных услуг Санкт-Петербурга: название, целевые сегменты, стратегия внедрения.
- 5 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
- 6 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
- 7 Система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
- 8 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
- 9 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса, как проводить переговоры с клиентами по претензионным случаям и определять причины возникновения претензий.
- 10 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и



регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

11 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

12 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение.

13 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом исторических данных о гостеприимстве, реализуемых в конкретной организации.

### Тема 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства

#### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «гостиница», классификация гостиничных предприятий и средств размещения.

2. Стандартная российская классификация средств размещения.

3 Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной структуры управления.

4 Построение системы гостиничного менеджмента на основе функциональной структуры управления.

5 Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейно – функциональной структуры управления.

6 Построение системы гостиничного менеджмента на основе дивизиональной структуры управления.

7 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

8 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

9 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

10 Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

11 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на

транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12 Методы. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

13 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

14 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

15 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

16 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

17 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

18 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом стандартной российской классификации средств размещения в конкретной организации.

Тема 4. Система управления современной гостиницей в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные факторы выбора системы управления.  
2. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы.

3. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.

4. Формы управления современной гостиницей.
5. Управление гостиницей по контракту.
6. Система оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
11. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
13. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
14. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
15. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.
16. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.
17. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.
18. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности

сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом основных факторов выбора системы управления в конкретной организации.

Тема 5. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.

2. Система франчайзинга.

3. Роль франчайзинга в развитии гостиничного бизнеса.

4. Номерной фонд и система его организации.

5. Классификация гостиничных номеров.

6. Проблемы гостиничного бизнеса и способы их решения при организации управления.

7. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом проблем гостиничного бизнеса и способов их решения в конкретной организации.

Тема 6. Специфика ресторанного обслуживания

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

- 1 Основные функции службы питания гостиничного предприятия.
- 2 Перечислите типы предприятий общественного питания.
- 3 Какие условия питания должны быть предоставлены гостям в гостиницах различных классов согласно системе классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
- 4 Организация банкетов.
- 5 Методы обслуживания, используемые при предоставлении завтраков, обедов и ужинов гостям.
- 6 Организация питания в номерах гостиницы.
- 7 Выбор питания при осуществлении бронирования.
- 8 Организация фуршетов, сервировка стола.
- 9 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
- 10 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на

государственном языке Российской Федерации.

11 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

12 Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

15 Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей с учетом основных функций службы питания гостиничного предприятия в конкретной организации.

Тема 7. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане и гостинице

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Жанры сценического искусства в ресторане.
2. Техническое обеспечение программ.
3. Составление программы выступления.
4. Анимационные программы в гостинице в сфере транспорта.
5. Выразительные средства речи на праздниках. Интонация как сложный комплекс совместно действующих компонентов звучащей речи.
6. Специфические черты драматургического произведения: действенность, острая конфликтность, зрелищность, неожиданность.
7. Популярная музыка: фолк-музыка, кантри, латиноамериканская музыка, блюз, ритм-Н-блюз, джаз, шансон, романс, авторская песня, электронная музыка при ресторанном обслуживании.
8. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы с учетом особенностей организации музыкально-развлекательных программ в конкретной организации.

## Тема 8. Служебный этикет

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Корпоративная культура в гостинице на транспорте.
2. Психологическая культура сервиса в гостинице на транспорте.
3. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства на транспорте.
4. Правила поведения сотрудников с гостями.
5. Коммуникационная среда сферы сервиса в гостинице.
6. Правила организации пригласительных открыток на крупные деловые мероприятия.

7 Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.

8 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

9 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11 Основы разработки и совершенствования системы клиентских



отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14 Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

1. Охарактеризуйте технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

2. Охарактеризуйте качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

3. Охарактеризуйте методы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

## Тема 9. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.
2. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.
3. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
1. Роль лидера в гостиничном хозяйстве.
2. Управление отелем на основе экономических показателей.
3. Управление развитием гостиничным комплексом на транспорте.
4. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
- 7 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
- 8 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
- 9 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
- 10 Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
- 11 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
- 12 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
- 13 Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
- 14 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
- 15 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.
- 16 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.
- 17 Основы организационного обеспечения процесса сервисного

обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

18 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом особенностей внутренней и внешней среды конкретной организации.

Тема 10. Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1 Дайте определение цены. Назовите виды цен, используемые при реализации гостиничных услуг.

2 Факторы, влияющие на ценообразование в гостиничном предприятии.

3 Определение стоимости гостиничного номера.

4 Цифровая мобильность населения.

5 Что такое тарифы, чем они отличаются от цены или скидки.

6 Какие показатели эффективно используются для оценки деятельности гостиничного предприятия.

7 Прогнозирование в индустрии гостеприимства на транспорте.

8 Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.

9 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

10 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

11 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

12 Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-

продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

15 Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

17 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

18 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом факторов, влияющих на ценообразование в гостиничном предприятии в конкретной организации.

Тема 11. Потребители гостиничных услуг в сфере 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.

3. Покупательское поведение потребителей гостиничных услуг в сфере железнодорожного транспорта.

4. Классификация потребителей гостиничных услуг.

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

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

7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.

8 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

9 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10 Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11 Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12 Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13 Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14 Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15 Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16 Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом особенностей покупательского поведения потребителей гостиничных услуг в конкретной организации.

Тема 12. Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг с учетом требований потребителя в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сегментация гостиничных услуг.
2. Особенности сегментирования гостиничных услуг.
3. Основные стратегии сегментации на рынке индустрии гостеприимства.
4. Требования потребителей гостиничных услуг, основные характеристики.
5. Этапы разработки плана маркетинга.
6. Выявление требований и ожиданий потребителей.
7. Группы критериев при проведении сегментации.
8. Удовлетворенность туриста, понятие зафиксированное в стандарте.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и

регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом особенностей сегментирования гостиничных услуг в конкретной организации.

Тема 13. Разработка нового гостиничного продукта в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основная составляющая торговой марки гостиницы.
2. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничной услуги.
3. Пути формирования продуктово-рыночной стратегии.
4. Содержание проекта гостиничного предприятия, основные разделы.
5. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок.
6. Составляющие оценки месторасположения гостиницы при её строительстве и эксплуатации.
7. Этапы разработки нового гостиничного продукта.
8. Основные виды проектов гостиничного предприятия (технические, организационные, экономические, смешанные).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на

транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения соблюдения требований производственной дисциплины с учетом характеристики этапов жизненного цикла гостиничной услуги в конкретной организации.

Тема 14. Управление персоналом в гостиничном комплексе

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Раскройте общие требования к квалификации персонала гостиниц и



иных средств размещения.

2. Дайте характеристику квалификационным требованиям к персоналу согласно должностям.

3. Организационная структура гостиничного предприятия.

4. Методы управления гостиничным предприятием.

5. Правила приветствия гостей и прощания с ними.

6. Правила оказания услуг, общения с гостями.

7. Правила общения при использовании телефонной связи.

8. Мотивация персонала гостиничного предприятия.

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте,

основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения реализации организационных решений по развитию клиентурных отношений с учетом соблюдения общих требований к квалификации персонала гостиниц в конкретной организации.

Тема 15. Стандартизация и система сбыта услуг потребителям гостиничного предприятия

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Корпоративные стандарты на основе франшизы, их характерные особенности.

2. Функции каналов распределения.

3. Организация открытия гостиницы.

4. Пресс-конференции, устраиваемые гостиничными предприятиями.

5. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия, ключевые этапы.

6. Стандарты качества гостиничных услуг.

7. Франчайзинг как инструмент продвижения гостиничного предприятия.

8. Бизнес-процессы запуска новой гостиницы.

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в

сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения реализации организационных решений в процессе управления транспортной инфраструктурой с учетом соблюдения функций каналов распределения в конкретной организации.

Тема 16. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном комплексе в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «конфликта», конфликтных ситуаций.
2. Метод «LAST» при разрешении конфликта.
3. Работа с жалобами клиентов гостиничного предприятия.
4. Стратегии преодоления конфликтных ситуаций.
5. Основные конфликтные ситуации в гостиничном предприятии.
6. Типология «конфликтных» гостей и методы работы с ними.
7. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на

государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании с учетом реализации метода «LAST» при разрешении конфликта в конкретной организации.

Тема 17. Особенности средств размещения на транспорте в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные типы передвижных гостиниц.
2. Размещение на воздушном транспорте.
3. Разница между ботелем и флотелем.
4. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
5. Формы взаимодействия между воздушным транспортом и гостиничным предприятием.
6. Нестандартные формы размещения туристов.
7. Туристские поезда: программы путешествий на железнодорожном транспорте.
8. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса

сервиса.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы обеспечения развития системы клиентских отношений с учетом основных типов передвижных гостиниц в конкретной организации.

Тема 18. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Дайте определение маркетинга индустрии гостеприимства.
2. Реклама как канал маркетинговых коммуникаций.
3. Значение банкинга для индустрии гостеприимства.
4. Организация маркетингового управления.
5. Продвижение гостиничного продукта через веб-сайт.
6. Программа лояльности в гостиничной индустрии.
7. Выставочная деятельность как технология продвижения гостиницы.
8. Создание имиджа гостиничного предприятия на транспорте.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

15 Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

16 Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

17 Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

18 Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите направления реализации клиентоориентированных технологий с учетом основных методов организации маркетингового управления в конкретной организации.

## Тема 19. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства

### *Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Определение понятия «реновация» отеля.
2. Значение реновации для современного отеля.
3. Ключевые задачи реновации.
4. Этапы планирования реновации.
5. Методика запуска новой гостиницы.
6. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
7. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
10. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
11. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
12. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
13. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
14. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.
15. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.
16. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом



аэропортового комплекса.

17. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

18. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом основных этапов планирования реновации в конкретной организации.

Тема 20. Управление малыми отелями в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Значение малых отелей для экономики города.
2. Стратегии подбора персонала для работы в малом отеле.
3. Мотивация персонала малого отеля по сравнению с крупной гостиницей.
4. Внутрикorporативное сотрудничество с ресторанами.
5. Сравнительный анализ малых отелей в Санкт-Петербурге (или другом городе)
6. Корпоративное сотрудничество малых отелей.
7. Продвижение малых отелей на туристском рынке.
8. Организация проектной деятельности с привлечением консалтинговой компании.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и

внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания с учетом стратегии подбора персонала для работы в малом отеле в конкретной организации.

Тема 21. Роль ОТА в развитии гостиничной индустрии в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Значение ОТА (Online Travel Agency) для развития гостиничного бизнеса.

2. Выстраивание эффективной системы договорных отношений с отелем на базе ОТА.

3. Примеры ОТА в гостиничной индустрии на транспорте.

4. ОТА как инструмент продажи гостиничных номеров.

5. Негативное влияние ОТА на доходы гостиничного предприятия.

6. ОТА как эффективный инструмент позиционирования гостиницы.

7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.

8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на

государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом выстраивания эффективной системы договорных отношений с отелем на базе ОТА в конкретной организации.

Тема 22. Инновационные технологии в современном отеле в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «инновация» в отеле.
2. Принципы инновации.
3. Методы инновационных технологий.
4. Социальные инновации в отеле.
5. Инновационные технологии в ресторане отеля.
6. Компьютерные технологии как часть инноваций в отеле.
7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
10. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
11. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
13. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
14. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
15. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.
16. Требования производственной дисциплины, правила по охране

труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

17. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

18. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

19. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом реализации принципов инновации в конкретной организации.

Тема 23. Концептуальные отели, практические основы функционирования

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «концептуальный отель».
2. Бутик-отель, оформленный в тематическом стиле.
3. Отличительные черты разных типов концептуальных отелей.
4. Особенности продвижения концептуальных отелей.
5. Проектирование концептуальных отелей.
6. Дизайн современных концептуальных отелей.
7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса

обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки основ деловой коммуникации с учетом реализации отличительных черт разных типов концептуальных отелей в конкретной организации.

Тема 24. Ценовое позиционирование на гостиничных предприятиях в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Ценовое позиционирование.
2. Выбор ценообразования на гостиничные услуги в современном отеле.
3. Специфические проблемы ценового позиционирования.
4. Виды тарифов на размещение в номерах.
5. Позиционирование номеров в период каникул.

6. Ценовая чувствительность отеля в сфере транспорта.
7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.
17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.
18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.
19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на

транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом выбора ценообразования на гостиничные услуги в конкретной организации.

Тема 25. Формирование лояльности в гостиничной индустрии в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Лояльность как инструмент конкурентоспособности гостиничного бизнеса.

2. Программы лояльности в гостинице и авиации.

3. Оценка лояльности потребителей.

4. Маркетинг лояльности гостиницы на транспорте.

5. Специфика проектирования программ лояльности.

6. Оценка нужности программ лояльности.

7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.

8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.



16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании с учетом определения специфики проектирования программ лояльности в конкретной организации.

Тема 26. Правовое регулирование сферы туризма и гостеприимства в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
3. Правовое регулирование деятельности малых гостиниц, в том числе хостелов.
4. Основополагающий региональный закон о туристской деятельности.
5. Влияние закона о хостелах на туристический рынок.
6. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".
7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом правил предоставления гостиничных услуг в РФ в конкретной организации.

Тема 27. Система подготовки кадров для индустрии гостеприимства в России в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «компетентность персонала».
2. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
3. Кадровая политика гостиницы.
4. Тренинги в сфере гостиничного хозяйства.
5. Социальное благополучие гостиницы.
6. Создание рабочих мест в сфере гостиничной индустрии и необходимые требования для подготовки кадров.
7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.
16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.
17. Требования производственной дисциплины, правила по охране

труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом реализации кадровой политики в конкретной организации.

Тема 28. Основные направления экологической политики гостиницы

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Экологическая политика гостиницы.
2. Экологическая культура современного гостиничного предприятия.
3. Проблемы социальной ответственности бизнеса в деятельности гостиничного предприятия.
4. Создание рекреационной зоны гостиницы.
5. Эко-отели в современном гостиничном бизнесе.
6. Использование ландшафтов и компонентов природной среды для создания туристских услуг.
7. Разработка и применение законодательно-правовых механизмов регулирования туристской деятельности в сфере экологии и природопользования.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на

транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы оборудования сервисной организации для осуществления процесса сервиса с учетом реализации экологической политики в конкретной организации.

Тема 29. SPA-сервис в структуре гостиничных услуг в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Специфика SPA-сервиса в гостиничной индустрии.
2. Планирование SPA -услуг.
3. Эффективность организации SPA процедур.
4. История появления СПА процедур.
5. Классификация СПА процедур.

6. Управление SPA сервисом в гостинице, интегрированном в воздушный транспорт.

7. Технология создания SPA-салона на территории гостиничного комплекса.

8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности

сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий с учетом реализации процесса планирования SPA - услуг в конкретной организации.

Тема 30. Оценка качества гостиничных услуг в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие качество услуг в гостиничном предприятии.
2. Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта.
3. Процесс восприятия гостем получаемого сервисного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта.
  1. Качество гостиничного обслуживания по мнению потребителя.
  2. Управление качеством обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта.
  3. Стандарты качественного обслуживания.
  4. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
4. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
5. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
6. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
7. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
8. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
9. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
10. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания

транспортных услуг.

11. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

12. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

13. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

14. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

15. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

16. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы разработки и использования типовых технологических процессов с учетом реализации структурных компонентов процесса гостиничного обслуживания в конкретной организации.

Тема 31. Сегмент MICE в структуре современной индустрии гостеприимства

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие MICE в современном туристическом бизнесе.
2. Правила и порядок обслуживания деловых гостей.
3. Встреча деловых гостей. Предоставление трансфера в аэропортовых комплексах.
4. Регистрация и заселение в номер.
5. Специальные предложения для клиентов в гостинице, интегрированной со сферой транспорта.
6. Бизнес путешественники в Санкт-Петербурге.
7. Продвижение MICE услуг в современном гостиничном рынке.
8. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).



10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

11. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

12. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

13. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

14. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

15. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

16. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

17. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

18. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

19. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

20. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

21. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей с учетом реализации правил и порядка обслуживания деловых гостей в конкретной организации.

Тема 32. Интернет-технологии продвижения гостиничных услуг в сфере транспорта

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Интернет-технологии гостиничных услуг.
2. Типы и виды бронирования гостиничных номеров с использованием информационных технологий.
3. Международные системы бронирования, применяемые в индустрии гостеприимства в гостинице.
4. Создание электронного меню в гостинице.
5. Виртуальные средства продвижения гостиниц как инструмент маркетинга.
6. Электронные карты города, социальные сети в гостиничных предприятиях.
7. Основы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей.
8. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
9. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
10. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
11. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
13. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
14. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
15. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

16. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

17. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

18. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

19. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

20. Организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Предложите методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей с учетом реализации типов и видов бронирования гостиничных номеров с использованием информационных технологий в конкретной организации.

### **Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта»**

1. Типологии гостиничных предприятий в РФ.
2. Деловые путешественники как сегмент гостиничной индустрии.
3. Элементы гостиничного сервиса.
4. Тренинги в сфере гостиничного хозяйства.
5. Социальное благополучие гостиницы.
6. Создание рабочих мест в сфере гостиничной индустрии и необходимые требования для подготовки кадров.
7. Создание рекреационной зоны гостиницы.
8. Эко-отели в современном гостиничном бизнесе.
9. Использование ландшафтов и компонентов природной среды для создания туристских услуг.
10. Управление SPA сервисом в гостинице, интегрированном в воздушный транспорт.
11. Понятие качество услуг в гостиничном предприятии.

12. Структурные компоненты процесса гостиничного обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере транспорта.
13. Понятие МІСЕ в современном туристическом бизнесе.
14. Правила и порядок обслуживания деловых гостей.
15. Интернет-технологии гостиничных услуг.
16. Типы и виды бронирования гостиничных номеров с использованием информационных технологий.
17. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.
18. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта»**

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. Элементы гостиничного сервиса.
11. Этапы гостиничного цикла в гостинице.
12. Гарантия оплаты за гостиничные услуги при гарантированном бронировании.
13. Методы бронирования.
14. Двойное бронирование, раскройте особенности.
15. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства.
16. Охарактеризуйте гостиничный сервис в современных условиях.
17. Значение аутсорсинга для гостиницы: положительные и отрицательные стороны.

18. Основные функции службы питания гостиничного предприятия.
19. Перечислите типы предприятий общественного питания.
20. Организация питания в номерах гостиницы.
21. Факторы, влияющие на ценообразование в гостиничном предприятии.
22. Определение стоимости гостиничного номера.
23. Потребители гостиничных услуг: группировка, характеристика, факторы, оказывающие влияние.
24. Этапы покупки гостиничных услуг.
25. Рынок организованных покупателей гостиничных услуг.
26. Мотивы при выборе гостиничного предприятия.
27. Классификация потребителей по различным типологиям.
28. Особенности сегментирования гостиничных услуг.
29. Основные стратегии сегментации на рынке индустрии гостеприимства.
30. Требования потребителей гостиничных услуг, основные характеристики.
31. Этапы разработки плана маркетинга.
32. Выявление требований потребителей.
33. Группы критериев при проведении сегментации.
34. Основная составляющая торговой марки гостиницы.
35. Создание имиджа гостиничного предприятия.
36. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничной услуги.
37. Пути формирования продуктивно-рыночной стратегии.
38. Этапы разработки нового гостиничного продукта.
39. Требования к квалификации персонала гостиниц и иных средств размещения.
40. Правила общения при использовании телефонной связи в гостинице.
41. Мотивация персонала.
42. Корпоративные стандарты на основе франшизы, их характерные особенности.
43. Функции каналов распределения гостиничных услуг.
44. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия, ключевые этапы.
45. Стандарты качества гостиничных услуг.
46. Правила реновации: проблемы и перспективы развития гостиницы (отеля).
47. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
48. Правовое регулирование деятельности малых гостиниц, в том числе хостелов.
49. Франчайзинг как правовой инструмент продвижения гостиничного предприятия.
50. Нестандартные формы размещения туристов в соответствии со стандартами обслуживания.

51. Понятие «конфликта», конфликтных ситуаций.
52. Метод «LAST» как механизм клиентоориентированных технологий при разрешении конфликта.
53. Работа с жалобами клиентов как средство клиентоориентированных технологий.
54. Цифровая мобильность населения.
55. Стратегии преодоления конфликтных ситуаций в гостиничном предприятии.
56. Основные конфликтные ситуации и клиентоориентированные технологии в гостиничном предприятии.
57. Типология «конфликтных» гостей и методы работы с ними.
58. Размещение пассажиров в гостинице на воздушном транспорте.
59. Формы взаимодействия между воздушным транспортом и гостиничным предприятием.
60. Маркетинг индустрии гостеприимства.
61. Реклама как канал маркетинговых коммуникаций.
62. Значение банкинга для индустрии гостеприимства.
63. Продвижение гостиничного продукта через веб-сайт.
64. Программа лояльности в гостиничной индустрии.
65. Выставочная деятельность как технология продвижения гостиницы.
66. Проблемы мотивации сотрудников в гостинице.
67. Определение понятия «реновация» отеля.
68. Этапы планирования реновации.
69. Значение малых отелей для экономики города.
70. Стратегии подбора персонала для работы в малом отеле.
71. Внутрикorporативное сотрудничество с ресторанами.
72. Корпоративное сотрудничество малых отелей.
73. Продвижение малых отелей на туристском рынке.
74. Понятие общественного питания, его роль и значение в гостинично-туристском комплексе.
75. Значение ОТА (Online Travel Agency) для развития гостиничного бизнеса.
76. Понятие «инновация» в отеле.
77. Понятие «концептуальный отель».
78. Выбор ценообразования на гостиничные услуги в современном отеле.
79. Виды тарифов на размещение в номерах.
80. Лояльность как инструмент конкурентоспособности гостиничного бизнеса.
81. Программы лояльности в гостинице и авиации.
82. Понятие «компетентность персонала» как эффективный механизм клиентоориентированности в гостиничном предприятии.
83. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.

84. Экологическая культура современного гостиничного предприятия.
85. Проблемы социальной ответственности бизнеса в деятельности гостиничного предприятия.
86. Эко-отели в современном гостиничном бизнесе.
87. Использование ландшафтов и компонентов природной среды для создания туристских услуг.
88. Специфика SPA-сервиса в гостиничной индустрии.
89. Стандарты качественного обслуживания.
90. Понятие MICE в современном туристическом бизнесе.
91. Встреча деловых гостей. Предоставление трансфера в аэропортовых комплексах.
92. Продвижение MICE услуг в современном гостиничном рынке.
93. Интернет-технологии и технологические новации гостиничных услуг.
94. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
95. OTA как эффективный инструмент технологических новаций позиционирования гостиницы.
96. Международные системы бронирования, применяемые в индустрии гостеприимства в гостинице.
97. Виртуальные средства, технологические новации продвижения гостиниц как инструмент маркетинга.
98. Компьютерные технологии как часть инноваций в отеле.
99. Контроль качества гостиничного сервиса на транспорте.
100. Качество обслуживания номерного фонда.
101. Службы гостиницы, отвечающие за качество сервиса.
102. Система оценки качества в гостинице: тайный покупатель.
103. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).
104. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
105. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).
106. Основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
107. Клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

108. Технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

109. Материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса.

110. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

111. Требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

112. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта»**

1. Охарактеризуйте участников проекта в гостиничном деле в сфере транспорта. Каковы их функции. В чем заключается роль инвестора проекта гостиничного предприятия. Какими нормативно-правовыми документами должен руководствоваться инвестор при проектировании гостиницы.

2. Опишите организационную структуру гостиничной деятельности в сфере транспорта. Назовите факторы, определяющие её выбор. Какие услуги оказывает гостиница, учитывая организационную структуру.

3. Основные носители фирменного стиля. Каковы функции товарного знака. Роль фирменного стиля в деятельности предприятий гостиничного бизнеса. Процессы разработки фирменного стиля гостиницы. Использование технологических новаций при разработке фирменного стиля гостиницы.

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

- оценка местоположения;
- количество норного фонда;
- отзывы гостей гостиничного предприятия;
- соответствие цены предлагаемому гостиничному сервису;
- качество обслуживания;
- технологии обслуживания;



- внутренние стандарты и правила обслуживания;
- 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.

5. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии. Укажите особенности их применения в гостиничном предприятии в сфере транспорта.

6. Какие службы гостиничного предприятия нацелены на применение клиентоориентированных технологий.

7. Раскройте основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

Основа деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. Основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах).

4. Раскройте основы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.

5. Охарактеризуйте клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг; система клиентских отношений и организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

6. Охарактеризуйте технологии процесса сервиса, основы обеспечения формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.

7. Охарактеризуйте материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса. Методы разработки и использования типовых технологических процессов, методы формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте, методы взаимодействия с клиентами по организации процесса обслуживания потребителей в сфере гостеприимства.

8. Раскройте требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

9. Охарактеризуйте основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной

компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

10. Сформулируйте цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

11. Раскройте организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия транспортной сферы и сферы гостеприимства на транспорте.

## **10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая на 3 курсе (6 семестр) к изучению дисциплины «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся 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 обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. Часть самостоятельной работы отводится обучающимся на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 3 курса (6 семестра) обучающийся 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 6 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 в сфере транспорта» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся 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 в сфере транспорта», 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. Рекомендуется 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 экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимися 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. Обучающиеся 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 обучающихся 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 обучающимся 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 к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (типовой перечень тем 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». 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 в сфере транспорта». 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 экзамена на 3 курсе (6 семестр), предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для экзамена и практических заданий по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» приведен в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5.

Рабочая программа по дисциплине «Индустрия гостеприимства в сфере транспорта» 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» «19» апреля 2023 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.



Митрофанов С.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 «29» мая 2023 года, протокол № 8.