

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН И СЕРВИСА

А.В.Бирюкова

ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

**Программа, планы семинарских занятий и методические указания по
изучению курса**

Санкт-Петербург
2018

Одобрено на заседании кафедры протокол №4 от 03 декабря 2018 года.

Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте: Программа, планы семинарских занятий и методические указания по изучению курса / Университет ГА, Санкт-Петербург, 2018.

Издаются в соответствии с программой и требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Подготовлены в соответствии с программой курса «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте».

Содержит программу курса, планы семинарских занятий, тестовые задания, вопросы для подготовки к зачету, список рекомендованной литературы.

Предназначены для студентов Гуманитарного факультета, обучающихся по направлению подготовки «Сервис».

Составитель:

кандидат социологических наук, доцент А.В. Бирюкова

Рецензент:

кандидат социологических наук, доцент Д.С. Бразевич

СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по изучению дисциплины и планы семинарских занятий

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Общие методические рекомендации по изучению дисциплины | 4 |
| 2. Вопросы для подготовки к семинарским занятиям | 7 |
| 3. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям..... | 12 |
| 4. Перечень вопросов к зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине | 13 |
| 5. Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации..... | 15 |
| 6. Самостоятельная работа студентов | 16 |
| 7. Тестовые задания для проверки знаний | 19 |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 24 |

Общие методические рекомендации по изучению дисциплины

Дисциплина «**Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте**» направлена на формирование у студентов системы знаний о структуре гостиничного хозяйства и современном обслуживании на предприятиях индустрии гостеприимства в сфере сервиса, включая производственный сервис, сервис в сфере воздушного транспорта и сервис на различных видах транспортного обслуживания потребителей.

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

Задачами освоения дисциплины являются:

–познакомить студентов с особенностями работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

–познакомить студентов с механизмом разработки технологий процесса сервиса, с процессом развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

–познакомить студентов с механизмом организации процесса сервиса, с методикой осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

–познакомить студентов с методикой организации работы в контактной зоне с потребителями, со спецификой консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в производственном сервисе в сфере транспорта, в том числе в сфере воздушного транспорта;

–познакомить студентов с особенностями технологий обслуживания в индустрии гостеприимства в сфере производственного сервиса, в том числе в сфере воздушного транспорта;

–изучение принципов планирования работы на гостиничном предприятии;

–изучение современного программного обеспечения и информационных технологий в сфере управления гостиничными предприятиями в сфере производственного сервиса, в том числе в аэропортовых комплексах;

–исследование организационной структуры гостиничных предприятий, определение роли персонала в сфере предоставления услуг гостеприимства в сфере производственного сервиса, в том числе в аэропортовых комплексах;

–рассмотреть особенности взаимодействия в контактной зоне предприятий сферы сервиса;

–изучить особенности взаимодействия с потребителями с точки зрения этнических, конфессиональных и культурных различий;

–проследить интегрирование индустрии гостеприимства в сфере авиатранспортного обслуживания;

–приобретение студентами практических навыков работы в гостиничном предприятии в сфере производственного сервиса, в том числе в сфере воздушного транспорта.

Студенты, изучающие данную дисциплину, должны освоить следующие компетенции:

43.03.01 СЕРВИС

(Сервис в сфере воздушного транспорта; Сервис в сфере транспорта)

ОК-4 – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-2 – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 – готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-11 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

ПК-1 – готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК-2 – готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

43.03.01 СЕРВИС (производственный сервис)

ОК-4 – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-2 – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 – готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-11 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

В результате изучения дисциплины бакалавр должен:

Знать:

- особенности работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;

- механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;

- механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;

- особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;

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

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

Уметь:

- использовать социально-культурные знания при работе с различными группами клиентов индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;
- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, организовывать процесс предоставления услуг гостиничного сервиса с учетом требований потребителей в сфере воздушного транспорта;
- организовывать процесс предоставления сервисных услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей;
- взаимодействовать с сотрудниками и потребителями в контактной зоне оказания сервисных услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;
- планировать производственно-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия по оказанию услуг размещения, питания, организации отдыха, в том числе пассажирам авиакомпаний в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей с учетом социальной политики государства;
- выполнять трудовые функции в контактной зоне с туристами, консультировать и согласовывать виды, форму и объемы оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;

Владеть:

- способностью использовать социально-культурные знания при определении различных групп клиентов индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта с целью предоставления услуг, учитывающих социально-культурные особенности проживающих;
- навыками разработки технологий процесса сервиса (бронирования, регистрации, размещения, предоставление дополнительных услуг), развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта, организации процессов обслуживания клиентов гостиничных услуг с учетом требований потребителей;
- навыками организации процесса предоставления сервисных услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта на основе выбора оптимальных ресурсов и средств с учетом требований потребителей;
- технологиями коммуникации при взаимодействии с сотрудниками и потребителями в контактной зоне оказания сервисных услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта;
- методами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия по оказанию гостиничных услуг, в том числе пассажирам авиакомпаний в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;
- навыками предоставления сервиса в контактной зоне с потребителями, консультировать и согласовывать виды, форму и объем оказания гостиничных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

2. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

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

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Значение термина «гостеприимство».
2. Основные функции рынка услуг гостеприимства.
3. Характерные особенности услуг в сфере гостеприимства.
4. Основные свойства гостиничного продукта.

Примерные темы сообщений

1. Макро-факторы, влияющие на спрос в сфере гостиничной индустрии.
2. Микро-факторы, влияющие на спрос в сфере гостиничной индустрии.
3. Специфика формирования предложений на рынке гостеприимства.
4. Деловые путешественники как сегмент гостиничной индустрии.

Тема 2. Классификация предприятий индустрии гостеприимства и иных средств размещения

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Типы гостиниц, принятые выделять в мировой гостиничной практике.
2. Расскажите о типологии гостиничных предприятий в РФ.
3. Гостиницы, какой формы собственности доминируют на мировом рынке гостиничных услуг в РФ.
4. Группировка элементов гостиничного продукта.

Примерные темы сообщений

1. Устав гостиничного предприятия.
2. Элементы гостиничного сервиса.
3. Формирование элементов гостиничного продукта.
4. Уровни формирования гостиничного продукта.

Тема 3. Сервисные технологии, используемые в индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах.

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Этапы гостиничного цикла в гостинице.
2. Приведите примеры базовых, ключевых и ведущих технологий при организации предоставления гостиничных услуг.
3. Гарантия оплаты за гостиничные услуги при гарантированном бронировании.
4. Определение сервисных технологий в гостиничном предприятии.

Примерные темы сообщений

1. Методы бронирования.
2. Двойное бронирование, раскройте особенности.
3. Сложные ситуации, возникающие при бронировании номеров.
4. Стандарты обслуживания в гостиничной деятельности.

Тема 4. Материальная база гостиничного предприятия в аэропортовом комплексе, стандарты обслуживания

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Перечислите категории уборочных работ.
2. Правила, при выполнении уборочных работ.
3. Виды уборки жилых номеров и последовательность их выполнения.

4. Операции финансовой службы.

Примерные темы сообщений

1. Правила и последовательность ежедневной текущей уборки жилых помещений на гостиничном предприятии.
2. Контроль качества уборочных работ.
3. Значение и роль отдела IT.
4. Деятельность отдела маркетинга и продаж.

Тема 5. Обеспечение безопасности гостей на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие безопасности в индустрии гостеприимства.
2. Обеспечение безопасности гостиничного предприятия.
3. Виды угроз и опасностей, с которыми может столкнуться гостиничное предприятие.
4. Технические меры, направленные на обеспечение безопасности гостиницы.

Примерные темы сообщений

1. Система «комплаенс» как инструмент противодействия рискам.
2. Информационная безопасность гостиничного предприятия.
3. Стандарты службы безопасности.
4. Внутренняя и внешняя безопасность.

Тема 6. Элементы гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Профессиональные стандарты индустрии гостеприимства.
2. Охарактеризуйте гостиничный сервис в современных условиях.
3. Значение аутсорсинга для гостиницы: положительные и отрицательные стороны.
4. Стандарты службы приема и размещения.

Примерные темы сообщений

1. Качество обслуживания номерного фонда.
2. Службы гостиницы, отвечающие за качество сервиса.
3. Комплекс стандартов гостиничной службы.
4. Сервисная среда гостиничного предприятия.

Тема 7. Типология предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах

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.

Примерные темы сообщений

1. Методы обслуживания, используемые при предоставлении завтраков, обедов и ужинов гостям.
2. Организация питания в номерах гостиницы.
3. Выбор питания при осуществлении бронирования.
4. Организация фуршетов, сервировка стола.

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

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. Что такое тарифы, чем они отличаются от цены или скидки.
5. Какие показатели эффективно используются для оценки деятельности гостиничного предприятия.

Тема 9. Потребители гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Потребители гостиничных услуг: группировка, характеристика, факторы, оказывающие влияние.
2. Влияние стиля жизни на потребление гостиничных услуг.
3. Этапы покупки гостиничных услуг.
4. Оценка качества гостиничных услуг.

Примерные темы сообщений

1. Рынок организованных покупателей гостиничных услуг.
2. Мотивы при выборе гостиничного предприятия.
3. Классификация потребителей по различным типологиям.
4. Поведение потребителей на рынке гостиничных услуг.

Тема 10. Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах с учетом требований потребителя

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.

Примерные темы сообщений

1. Этапы разработки плана маркетинга.
2. Выявление требований и ожиданий потребителей.
3. Группы критериев при проведении сегментации.
4. Удовлетворенность туриста, понятие зафиксированное в стандарте.

Тема 11. Разработка нового гостиничного продукта в аэропортовом комплексе

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.

Примерные темы сообщений

1. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок.
2. Составляющие оценки месторасположения гостиницы при её строительстве и эксплуатации.
3. Этапы разработки нового гостиничного продукта.
4. Основные виды проектов гостиничного предприятия (технические, организационные, экономические, смешанные).

Тема 12. Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах

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.

Примерные темы сообщений

1. Правила приветствия гостей и прощания с ними.
2. Правила оказания услуг, общения с гостями.
3. Правила общения при использовании телефонной связи.
4. Мотивация персонала гостиничного предприятия.

Тема 13. Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах

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.

Примерные темы сообщений

1. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия, ключевые этапы.
2. Стандарты качества гостиничных услуг.
3. Франчайзинг как инструмент продвижения гостиничного предприятия.
4. Бизнес-процессы запуска новой гостиницы.

Тема 14. Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «конфликта», конфликтных ситуаций.
2. Метод «LAST» при разрешении конфликта.
3. Работа с жалобами клиентов гостиничного предприятия.

Примерные темы сообщений

1. Стратегии преодоления конфликтных ситуаций.
2. Основные конфликтные ситуации в гостиничном предприятии.
3. Типология «конфликтных» гостей и методы работы с ними.

Тема 15. Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные типы передвижных гостиниц.
2. Размещение на воздушном транспорте.
3. Разница между ботелем и флотелем.

Примерные темы сообщений

1. Формы взаимодействия между воздушным транспортом и гостиничным предприятием.

2. Нестандартные формы размещения туристов.
3. Туристские поезда: программы путешествий на железнодорожном транспорте.

Тема 16. Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в аэропортовых комплексах

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.

Примерные темы сообщений

1. Продвижение гостиничного продукта через веб-сайт.
2. Программа лояльности в гостиничной индустрии.
3. Выставочная деятельность как технология продвижения гостиницы.
4. Организация управления персоналом.

Круглый стол: «Проблемы развития индустрии туризма и гостеприимства: опыт и инновации».

Модератор. Представляет краткую характеристику развития гостиничного сервиса в Санкт-Петербурге. Приводит статистические показатели развития гостиничного сервиса. Устанавливает регламент выступлений в зависимости от степени подготовки студентов и объема докладов.

Выступления:

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

Тема 17. Реновация в индустрии гостиничного хозяйства в аэропортовых комплексах

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.

Примерные темы сообщений

1. Реновация в современном отеле.
2. Планирование реновации как инструмент повышения конкурентоспособности гостиницы на туристском рынке.
3. Реновация: проблемы и перспективы развития гостиницы (отеля).
4. Методика запуска новой гостиницы.

Тема 18. Управление малыми отелями в аэропортовых комплексах

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.

Примерные темы сообщений

1. Сравнительный анализ малых отелей в Санкт-Петербурге (или другом городе)
2. Корпоративное сотрудничество малых отелей.
3. Продвижение малых отелей на туристском рынке.
4. Организация проектной деятельности с привлечением консалтинговой компании.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

При подготовке к семинарским и практическим занятиям самостоятельная учебная деятельность достигает наибольшей интенсивности. В отличие от других форм учебных занятий, в ходе семинаров студенты имеют возможность в большей степени проявить себя, показать свою активность, самостоятельность, способность применять полученные теоретические знания при анализе практических проблем профессиональной деятельности.

Семинарские и практические занятия проводятся по различным вопросам, темам, разделам учебной дисциплины и имеют своей целью:

- расширить представления студентов по наиболее актуальным теоретическим и практическим проблемам;
- сформировать и развить практические навыки и умения, необходимые для будущей профессиональной деятельности;
- осуществить контроль за качеством усвоения студентами учебной программы.

Подготовку к семинару или практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Проводить ее рекомендуется в определенной последовательности.

Прежде всего, следует доработать текст лекции по соответствующей теме, внимательно изучить план семинара (практического занятия), содержание основных учебных вопросов, выносимых на обсуждение, а также список рекомендованной литературы и дополнительные задания, которые могут быть даны преподавателем. Важно тщательно спланировать самостоятельную работу по подготовке к занятию: когда, какие источники, по какой проблеме следует найти и изучить; когда и по каким вопросам подготовить краткие письменные ответы, выступления или доклады. Работа должна быть спланирована таким образом, чтобы подготовка к семинарскому (практическому) занятию распределялась равномерно в течение оставшегося до занятия времени.

В дальнейшем необходимо подобрать в библиотеке литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию, что даст возможность выбрать те источники, где имеются ответы на поставленные учебные вопросы.

Предварительное изучение рекомендованной литературы позволяет студентам отобрать необходимую учебную информацию и выяснить, по каким вопросам занятия следует подобрать дополнительные литературные источники. Просмотр и изучение дополнительно найденных книг, газетных и журнальных статей осуществляется таким же образом, что и рекомендованной литературы.

После подбора и предварительного просмотра литературы студенты приступают к ее тщательному изучению. В ходе чтения выделяются главные мысли, проблемы, требующие дополнительного обоснования, практического разрешения и т.д. При этом в основном вопросе семинара, практического занятия могут быть выделены конкретизирующие его подвопросы.

В процессе изучения литературы большинство студентов составляют краткие конспекты, тезисы своих будущих выступлений, делают необходимые выписки. Конспекты, которые отражают содержание вопросов семинарского и практического занятия, лучше всего

вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данному предмету. Концентрация всей информации по проблеме в одном месте позволяет студентам активно участвовать в обсуждении всех вопросов семинара и исключает наиболее распространенную ошибку: готовиться к выступлению только по одному вопросу. В дальнейшем такие записи значительно облегчат подготовку к экзамену и использование полученных знаний в профессиональной деятельности.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию не сводится только к поиску ответов на поставленные в плане вопросы. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике. По каждому вопросу семинара студент должен быть готов высказать и собственную точку зрения.

4. Перечень вопросов к зачету для проведения промежуточного контроля по дисциплине: «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте»

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

35. Определение стоимости гостиничного номера.
36. Потребители гостиничных услуг: группировка, характеристика, факторы, оказывающие влияние.
37. Влияние стиля жизни на потребление гостиничных услуг.
38. Этапы покупки гостиничных услуг.
39. Рынок организованных покупателей гостиничных услуг.
40. Мотивы при выборе гостиничного предприятия.
41. Классификация потребителей по различным типологиям.
42. Особенности сегментирования гостиничных услуг.
43. Основные стратегии сегментации на рынке индустрии гостеприимства.
44. Требования потребителей гостиничных услуг, основные характеристики.
45. Этапы разработки плана маркетинга.
46. Выявление требований потребителей.
47. Группы критериев при проведении сегментации.
48. Основная составляющая торговой марки гостиницы.
49. Характеристика этапов жизненного цикла гостиничной услуги.
50. Пути формирования продуктово-рыночной стратегии.
51. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности их внедрения на рынок.
52. Этапы разработки нового гостиничного продукта.
53. Требования к квалификации персонала гостиниц и иных средств размещения.
54. Правила общения при использовании телефонной связи в гостинице.
55. Мотивация персонала.
56. Корпоративные стандарты на основе франшизы, их характерные особенности.
57. Функции каналов распределения.
58. Удовлетворенность туриста, понятие зафиксированное в стандарте.
59. Сбытовая стратегия гостиничного предприятия, ключевые этапы.
60. Стандарты качества гостиничных услуг.
61. Франчайзинг как инструмент продвижения гостиничного предприятия.
62. Понятие «конфликта», конфликтных ситуаций.
63. Метод «LAST» при разрешении конфликта.
64. Работа с жалобами клиентов.
65. Стратегии преодоления конфликтных ситуаций в гостиничном предприятии.
66. Основные конфликтные ситуации в гостиничном предприятии.
67. Типология «конфликтных» гостей и методы работы с ними.
68. Размещение на воздушном транспорте.
69. Формы взаимодействия между воздушным транспортом и гостиничным предприятием.
70. Нестандартные формы размещения туристов.
71. Маркетинг индустрии гостеприимства.
72. Реклама как канал маркетинговых коммуникаций.
73. Значение банкинга для индустрии гостеприимства.
74. Продвижение гостиничного продукта через веб-сайт.
75. Программа лояльности в гостиничной индустрии.
76. Выставочная деятельность как технология продвижения гостиницы.
77. Проблемы мотивации сотрудников в гостинице.
78. Система оценки качества в гостинице: тайный покупатель.
79. Определение понятия «реновация» отеля.
80. Этапы планирования реновации.
81. Реновация: проблемы и перспективы развития гостиницы (отеля).
82. Значение малых отелей для экономики города.
83. Стратегии подбора персонала для работы в малом отеле.

84. Мотивация персонала малого отеля по сравнению с крупной гостиницей.
85. Внутрикorporативное сотрудничество с ресторанами.
86. Сравнительный анализ малых отелей в Санкт-Петербурге (или другом городе)
87. Корпоративное сотрудничество малых отелей.
88. Продвижение малых отелей на туристском рынке.
89. Понятие общественного питания, его роль и значение в гостинично-туристском комплексе.
90. Этапы производственного цикла в гостиницах, их организационно-экономические характеристики.
91. Особенности работы в команде, учитывая социальные, культурные, этнические, конфессиональные различия сотрудников и клиентов индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.
92. Механизм разработки технологий процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.
93. Механизм организации процесса сервиса, осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителей услуг индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.
94. Особенности организации контактной зоны предприятия индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.
95. Механизм планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия по оказанию гостиничных услуг, в том числе пассажирам авиакомпаний в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
96. Методика организации работы в контактной зоне с потребителями, специфику консультирования и согласования вида, формы и объема оказания сервисных услуг на предприятии индустрии гостеприимства в сфере воздушного транспорта.

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

1. Охарактеризуйте участников проекта в гостиничном деле. Каковы их функции. В чем заключается роль инвестора проекта гостиничного предприятия. Опишите бизнес-процессы, осуществляемые при запуске отеля.
2. Опишите организационные системы проектной деятельности. Назовите факторы, определяющие их выбор. Какие услуги оказывает управляющая компания на их основе.
3. Охарактеризуйте рекреационные комплексы. Почему туристские и гостинично-ресторанные комплексы относят к рекреационным. Перечислите градостроительные факторы формирования рекреационных комплексов.
Укажите признаки группировки формирования рекреационных комплексов.
4. Основные носители фирменного стиля. Каковы функции товарного знака. Перечислите основные составляющие профессионального логотипа. Роль фирменного стиля в деятельности предприятий гостиничного бизнеса. Процессы разработки фирменного стиля гостиницы.
5. Провести маркетинговый анализ гостиничных предприятий по таким критериям как:
 - оценка местоположения;
 - количество нормного фонда;
 - отзывы гостей гостиничного предприятия;
 - соответствие цены предлагаемому гостиничному сервису;
 - качество обслуживания;

- технологии обслуживания;
- дополнительные услуги;
- представление гостиницы в различной информационной среде (реклама, продвижение).

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

6. Самостоятельная работа студентов

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

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 6 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Элементы гостиничного сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 1 |
| 7 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Типология предприятий общественного питания на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 1 |
| 8 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Планирование показателей, характеризующих гостиничную деятельность на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к решению заданий.</p> | 4 |
| 9 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребители гостиничных услуг в сфере воздушного транспорта» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 1 |
| 10 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рыночная сегментация, позиционирование и разработка гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах с учетом требований потребителя» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-18].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> | 4 |
| 11 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разработка нового гостиничного продукта в аэропортовом комплексе» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> | 1 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| | 3. Подготовка к устному опросу. | |
| 12 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление персоналом гостиничного предприятия индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 1 |
| 13 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандартизация и система сбыта сервисных услуг предприятием индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 2 |
| 14 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Разрешение конфликтных ситуаций на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 2 |
| 15 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Особенности средств размещения на предприятиях индустрии гостеприимства в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 1 |
| 16 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 1 |
| 17 | <p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Реновация в индустрии гостиничного хозяйства в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> | 1 |

| Номер темы дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость (часы) |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 18 | 1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление малыми отелями в аэропортовых комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. | 1 |
| Итого по дисциплине | | 27 |

7. Тестовые задания для проверки знаний по дисциплине: «Индустрии гостеприимства на воздушном транспорте»

1. Термин гостеприимство означает:

- а. любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.
- б. туризм, отдых, развлечения
- в. организация выставок
- г. услуги размещения гостей

2. В средние века постоянные дворы чаще всего располагались ближе к:

- а. монастырям
- б. центру города
- в. морю, океану
- г. дворцам

3. Индустрия гостеприимства — неотъемлемая часть обширнейшей сферы?

- а. услуг
- б. экономики
- в. политики
- г. менеджмента

4. Уберите лишнее. Социокультурные выгоды воздействия индустрии гостеприимства на национальном и региональном уровнях:

- а. повышение жизненного уровня населения;
- б. сохранение культурного потенциала населения;
- в. мультипликативный эффект;
- г. повышение образовательного уровня населения

5. Уберите лишнее. По функциональному назначению гостиницы бывают:

- а. Транзитные
- б. Целевые
- в. Курортные
- г. Туристские гостиницы.

6. Какая система классификации принята в РФ?

- а. Звёзд
- б. Корон
- в. Ключей
- г. все ответы неверные

7. Кто формирует туристический продукт?

- а. туроператор
- б. турагент
- в. клиент
- г. авиакомпания

8. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:

- а. экономические
- б. социально-психологические
- в. социально-административные
- г. экономико-психологические
- д. административно-психологические

9. Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:

- а. единство стиля (архитектура, интерьер);
- б. единство обозначений и внешней информации;
- в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.

10. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

- А. Ориентации на жалобы клиентов.
- Б. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
- В. Периодических инспекционных проверок.
- Г. Методами тайного покупателя

11. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

- а. На часть доходов других членов цепи.
- б. На определенную ссуду для развития бизнеса.
- в. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.
- г. На все вышеперечисленное

12. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета.

- А.Люкс
- Б.Апартаменты
- В. Студия
- Г. Сьюит

13. Неполный санузел предполагает наличие:

- а. Умывальника и унитаза.
- б. Унитаз и душа.
- в. Только умывальника.

14. Подтверждение класса гостиницы осуществляется путем:

- а. стандартизации,
- б. сертификации
- в. глобализации.
- г. лицензирования

15. Если в гостинице стоимость номера варьируется от 25 до 35 долларов, то к какой категории будет относиться эта гостиница?

- а. бюджетной,
- б. экономичной,
- в. первоклассной
- г. молодежной

16. Что НЕ учитывается при классификации гостиниц по уровню комфорта?

- А. состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- Б. обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.
- В. наличие униформы у персонала.

17. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения для:

- А. оказания услуг лечебно-профилактического характера
- Б. занятий баскетболом
- В. ночных дискотек
- Г. бьюветов с минеральной водой

18. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:

- а. номер первой категории,
- б. сьюит
- в. апартаменты
- г. студия

19. Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:

- а. бизнес-класс,
- б. эконом-класс,
- в. туристский класс.

20. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?

- а. расположения отеля,
- б. «звёздности» отеля,
- в. квалификации персонала.

21. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:

- а. оснащение мебелью и инвентарем,
- б. здание и прилегающая территория,
- в. наличие бесплатного беспроводного интернета,
- г. чистота помещений

22. К контактным службам гостиницы относятся:

- а. служба бронирования;
- б. инженерно-техническая служба;
- в. служба эксплуатации номерного фонда;

г. коммерческая служба

23. В чём заключается преимущество компьютерных систем бронирования и резервирования.

- а. бронирование в режиме «on-line»;
- б. регулирование наполняемости гостиницы;
- в. прихоть владельца гостиницы;
- г. современный тренд, «так принято».

24. Какую информацию НЕ ДОЛЖНА содержать заявка на бронирование?

- а. категорию номера;
- б. стоимость номера;
- в. пол гостя;
- г. система оплаты

25. «Reception» в гостинице это:

- а. служба бронирования;
- б. служба приёма и размещения
- в. коммерческая служба
- г. служба обслуживания

26. Какая из служб гостиницы занимается уборкой гостиничных номеров и общественных помещений:

- а. служба эксплуатации номерного фонда;
- б. служба бронирования;
- в. служба приёма и размещения;
- г. служба по работе с персоналом

27. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.

- а. административная;
- б. инженерно-техническая служба;
- в. служба безопасности;
- г. служба сервиса

28. К дополнительным службам гостиницы относятся:

- а. служба приёма и размещения;
- б. прачечная;
- в. солярий;
- г. служба сервиса

29. Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления. Высокий уровень обслуживания обеспечивается квалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений – это:

- а. кафе;
- б. бар;
- в. ресторан.

30. Завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом – это:

- а. расширенный завтрак
- б. континентальный завтрак
- в. английский завтрак

31. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков. Что это за вид обслуживания?

- а. a part;
- б. table d'hote;
- в. a la carte;
- г. заказное меню

32. Для какого вида сервиса необходима целая бригада обслуживающего персонала?

- а. русского;
- б. французского;
- в. немецкого;
- г. американского

33. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности.

- а. русский;
- б. немецкий;
- в. американский;
- г. шведский

34. Обслуживание гостей, сидящих за одним столом, когда еду подают на одном большом блюде, а официант по-очереди наполняет тарелки, такой стиль называется:

- а. английский;
- б. немецкий;
- в. американский;
- г. шведский

35. Уберите лишнее. В международной практике ВТО принята Стандартная классификация средств размещения, в соответствии с которой они делятся на:

- а. коллективные
- б. индивидуальные
- в. смешанные
- г. средства для ночевки

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Барышев, А.Ф. **Маркетинг в туризме и гостеприимстве** [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Финансы и статистика, 2014. — 160 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/69115>. — Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

2 Березовая, Л. Г. **История туризма и гостеприимства** : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. <https://biblio-online.ru/book/E1976BD9-ACB2-42E1-9C14-5890C847CF05/istoriya-turizma-i-gostepriimstva> - Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

3 **Гостиничное хозяйство** [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва: ФЛИНТА, 2016. — 344 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/84576>. — Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

4 Косолапов, А.Б. **Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства** [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2015. — 200 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53306>. — Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

5 Никитина, О. А. **История курортного дела и спа-индустрии** : учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 139 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-08372-9. <https://biblio-online.ru/book/A5549708-BAF0-468C-ACB5-10AD25D96B71/istoriya-kurortnogo-dela-i-spa-industrii> - Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

6 Скобкин, С. С. **Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма**: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 442 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. <https://biblio-online.ru/book/3A7D0FAE-6682-4CA7-9927-B05B60813B95/strategicheskiy-menedzhment-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma> - Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

б) дополнительная литература

7 **Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов** (для бакалавров) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53298>. — Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

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

9 Черевичко, Т.В. **Теоретические основы гостеприимства** [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2014. — 288 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63054>. — Загл. с экрана, свободный доступ (дата обращения 29.01.2018)

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

10 Информационный рейтинг отелей [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://tophotels.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

11 Крупнейший сайт о путешествиях и отелях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tripadvisor.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

12 Онлайн-журнал «Отельер и ресторатор» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://hotelier-restaurateur.ru/interesno-pro-oteli/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

13 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

14 Планета отелей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://planetofhotels.com/blog/pro-oteli> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

15 Hotelier.PRO - журнал для отельеров, владельцев гостиниц, рестораторов, топ-менеджеров гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelier.pro/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

16 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopresco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

17 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

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

18 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru /](http://www.biblioclub.ru/) свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018).

19 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.nlr.ru /](http://www.nlr.ru/) свободный доступ (дата обращения: 29.01.2018)

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям составлены в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» составила:
Кандидат социологических наук, Бирюкова А.В.

Методические указания по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте» обсуждено и одобрено на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № __ от «__» _____ 2018 г.

Заведующий кафедрой
(подпись)

Кошелева Т. Н. _____