

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тульский государственный университет»**

**Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»**

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
к практическим занятиям  
по дисциплине**

**«Основы гостеприимства»**

**основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата**

по направлению подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**  
с направленностью (профилем)

**Гостиничная деятельность**

Формы обучения: *очная, заочная*

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

## **Разработчики методических указаний**

Мишунина Г.Е., доцент ТИГ, к.т.н., доцент,  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

## **1 Цели и задачи практических занятий**

Целью освоения дисциплины «Основы гостеприимства» является получение основ знаний в области туризма и индустрии гостеприимства, что позволит студенту быстрее разобраться в сложных процессах функционирования туристской сферы.

Задачами освоения дисциплины являются:

- Изучить историю становления и развития туризма и индустрии гостеприимства,
- определить значение туризма и индустрии гостеприимства в жизни общества;
- изучить туристскую терминологию;
- изучить теоретические основы туризма и индустрии гостеприимства;
- сформировать у студента основы культуры мышления, обобщения, анализа в области процессов и законов туризма, особенностях функционирования и методах управления туристским предприятием как субъекта экономических, рыночных, финансовых отношений;
- сформировать практические навыки и умения работы с основной и дополнительной литературой, изложения и представление своих мыслей в реферативной форме, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владеть профессиональной терминологией.

Практические занятия по дисциплине позволяют студентам углубить и закрепить знания, полученные на лекциях.

Каждому студенту необходимо ознакомиться с ключевыми понятиями изучаемой темы, которые выносятся на коллективное обсуждение по предлагаемым вопросам, затем необходимо выполнить задания.

### **Практическое занятие 1**

#### **Тема 1. История возникновения и развития туризма и индустрии гостеприимства**

- 1.1 Путешествия до начала Промышленной революции
- 1.2 Путешествия и становление массового туризма в период технической революции на транспорте
- 1.3 Развитие туризма в XX веке
- 1.4 Основные тенденции в сфере туризма в XXI веке

#### **Контрольные вопросы**

1. Туризм в Древней Греции и Древнем Риме. Какие виды туризма получили развитие в то время?
2. Какие виды туризма наиболее массовым были в Средние века и в начале Нового времени?
3. Охарактеризуйте очерк «О путешествиях» английского философа Ф.Бекона. Имел ли он значение для популяризации путешествий за границу? Что такое «гран-тур»?
4. Причины, способствующие развитию туризма во второй половине XIX в.
5. Томас Кук как организатор первой туристской конторы в Европе.
6. Великие русские путешественники.
7. Где в Российской империи появились первые клубы, объединяющие любителей путешествий в горах? Особенности деятельности Крымско-Кавказского горного клуба.
8. Возрождение туристского движения в России после Октябрьской революции. Что такое пролетарский туризм?
9. Особенности организации туризма после Великой Отечественной войны.
10. Международный и внутренний туризм в СССР.
11. Статистика российского и международного туризма в XXI веке.

## **Практическое занятие 2**

### **Тема 2. Основные понятия и функции туризма**

- 2.1 Основные понятия туризма: «туризм», «путешествие», «турист», «туристская отрасль», «туристская индустрия», «туристские ресурсы», «туристский продукт», «туристские услуги», «тур», «туристский центр» и т.п.
- 2.2 Функции туризма: восстановительная, развивающая, развлекательная
- 2.3 Условия, необходимые для успешного функционирования и развития туристского центра: природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспорт, культурный потенциал

### **Контрольные вопросы**

1. Охарактеризуйте понятия «туризм», «турист», «экскурсант» согласно закону Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Какие изменения произошли в содержания понятия «туризм» от первого энциклопедического его определения в 1947 г. («Большая советская энциклопедия». первое издание) до определения в законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (1996 г)?

3. Понятия «туристская индустрия», «туристские ресурсы», «туристский продукт», «туристские услуги», «тур», «туристский центр».

4. Туризм – это отрасль экономики или сложный межотраслевой комплекс?

5. Функция туризма восстановительная.

6. Функции туризма развивающая.

7. Функции туризма развлекательная.

8. Условие, необходимые для успешного функционирования и развития туристского центра: природные богатства.

9. Условие, необходимые для успешного функционирования и развития туристского центра: инфраструктура.

10. Условие, необходимые для успешного функционирования и развития туристского центра: материальная база

11. Условие, необходимые для успешного функционирования и развития туристского центра: транспорт.

12. Условие, необходимые для успешного функционирования и развития туристского центра: культурный потенциал

### **Практическое занятие 3**

#### **Тема 3. Значение туризма в решении экономических, социальных и гуманитарных проблем общества**

- 3.1** Возможности экономического воздействия туризма. Пассивный и активный туризм. Туристский баланс. Влияние туризма на развитие потребительского спроса, развитие отраслей, выпускающих потребительскую, сувенирную и специальную туристскую продукцию, а также на увеличение доходов транспортных, развлекательных предприятий, средств связи. Туризм и валютные поступления. Проблемы местного туризма и пути их решения
- 3.2** Туризм и социальные проблемы общества. Влияние туризма на оздоровление общества. Туризм и повышение уровня жизни трудящихся. Роль туризма в решении проблемы безработицы. Экологическое воздействие туризма. Факторы развития туризма, требующие координации
- 3.3** Гуманитарное развитие общества. Туризм - совмещение отдыха с познанием. Мирная направленность туризма. Интеллектуальное содержание туризма и экскурсий. Туризм и воспитание подрастающего поколения

### **Практическое занятие 4**

## **Тема 4. Классификация туризма**

4.1 Критерии классификации туризма.

4.2 Виды классификаций

### **Контрольные вопросы**

1. Назовите возможные цели (мотивации) туристского путешествия.
2. Проанализируйте первую классификацию экскурсий, опубликованную в России в 1916 г.
3. Поясните критерии, по которым классифицируют туристские путешествия.
4. К каким видам туризма можно отнести следующие туристские поездки. Выявите доминирующую цель.
  - а) группа студентов (4 человека) из ТулГУ специальности «Дизайн» отправилась в автобусное путешествие в Париж, чтобы познакомиться с современным изобразительным искусством Франции;
  - б) семья из 4-х человек отправилась на отдых в Адлер; сняв частную квартиру, пробыла в курортной местности три недели; муж и жена лечились в курортной поликлинике, дети проводили время в основном ; иногда все вместе участвовали в экскурсиях по местным достопримечательностям;
  - в) группа ученых из ТулГУ приехала в Москву на международный конгресс на пять дней;
  - г) страховая компания из Ростова устроила для группы своих сотрудников в качестве поощрения за хорошую работу тур в Рим продолжительностью в одну неделю;
  - д) профессор ТулГУ направлен на три неделю в Софию для чтения лекций студентам Софийского университета.
5. В чем единство и различия между религиозно-познавательным туризмом и паломничеством?
6. Поясните понятие «экологический туризм».

### **Практическое занятие 5**

## **Тема 5. Понятие туристского продукта, его составные части.**

- 5.1 Туристская услуга, состав туристских услуг: перевозка; размещение; питание; экскурсии и экскурсионное обслуживание; аттракции, игры, развлекательные занятия, игорный бизнес; концерты, зрелищные и спортивные мероприятия. Основные и дополнительные услуги.
- 5.2 Работы, как разновидность туристской услуги
- 5.3 Туристские товары: товары для путешествия, беспошлинная торговля, шопинг, включение туристских товаров в стоимость тура, шопинг туры.
- 5.4 Тур, турпакет, туристский маршрут.
- 5.5 Туристский продукт. Соответствие состава туристского продукта требованиям потребителей.

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое основные и дополнительные услуги? В чем их различие?
2. Дайте определение понятия «пакет услуг».
3. В чем состоят преимущества и недостатки заказных и инклюзив-туров?
4. Какими бывают групповые поездки - заказными или инклюзивными?
5. Дайте определение понятию «туристский пакет» и назовите факторы, влияющие на его комплектацию.
6. Как определяется цена турпакета?
7. Назовите факторы, влияющие на ценообразование в туризме.
8. Что такое «турпродукт»?
9. Приведите примеры доступных вам для использования на практике способов оценки величины спроса на тот или иной турпродукт.
10. Выберите 3 - 4 вида турпродукта, относящиеся к разным видам туризма, и, используя один из придуманных способов, оцените величины спроса на каждый вид турпродукта.
11. Выберите вид туризма и в нем выявите несколько наиболее востребованных видов турпродукта.
12. Выявив один из исходных турпродуктов, определите характеристики целевой группы по этому продукту (возрастные, социальные, финансовые).

13. Выберите какой-либо турпродукт и найдите его подробное описание. Выявите все туристские потребности покупателей этого продукта. Выявите общую цель этого турпродукта

14. Сформулируйте общую цель каждого из следующих видов турпродукта: - деловой; - инсентив; - паломнический; - ностальгический; - событийный.

15. Определите базовую услугу в каждом из следующих видов турпродукта: - конгрессный; - спортивный (сплав по горным рекам); - деревенский; - событийный.

16. Выберите в интернете несколько туров какого-нибудь туроператора. Определите базовую услугу каждого тура и все элементарные базовые услуги.

17. Что такое индивидуальный тур?

18. Что такое групповой тур

## **Практическое занятие 6**

### **Тема 5.6 -5.7. Разработка и потребительские свойства турпродукта**

5.6 Порядок разработки туристского продукта: изучение спроса потребителей, определение видов, форм и элементов туристского продукта, периодичности его предоставления; разработка вербальной модели тура; оценка экономической эффективности и целесообразности разработки туристского продукта.

Оптимизация туров.

5.7 Показатели потребительских свойств тура. Технология обслуживания как инструмент качества в туризме. Дифференцированный подход к организации туристского обслуживания

#### **Ключевые понятия по теме:**

ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»

Проектирование тура, включаемого в услугу «туристское путешествие»

Проектирование услуги «туристское путешествие» в целом

Программы обслуживания туристов.

Общие требования, обязательные и рекомендуемые.

Соответствие назначению

Точность и своевременность исполнения

Комплексность



Этичность обслуживающего персонала  
Комфортность  
Эстетичность  
Эргономичность  
Проектирование контроля качества  
Индивидуальные туры  
Групповые туры  
Основные потребительские свойства туристского продукта  
Обоснованность  
Надежность  
Эффективность  
Целостность  
Ясность  
Простота в эксплуатации  
Гибкость  
Полезность  
Принципы технологии обслуживания  
Оптимальность обслуживания

### **Контрольные вопросы**

1. Этапы разработки турпродукта?
2. Какими законодательными документами определяется проектирование турпродукта?
3. Что такое вербальная модель тура, из чего она состоит?
4. Что содержит документация, детализирующая требования к процессу обслуживания туристов?
5. Назовите этапы проектирования услуги «туристское путешествие» согласно ГОСТ Р 50681-94.
6. Что должно быть включено в краткое описание услуги «туристское путешествие» и в проект программы обслуживания туристов?

7. Как проектируется тур и какими документами оформляется?
8. Каковы общие требования к туристской услуге согласно ГОСТ Р 50690-94?
9. Каковы рекомендуемые требования к туристской услуге согласно ГОСТ Р 50690-94? Охарактеризуйте их.
10. Назовите методы контроля качества обслуживания туристов.
11. Зачем нужен анализ проекта услуги «туристское путешествие»?
12. Кто утверждает документацию на спроектированные услуги и процессы обслуживания? Могут ли быть внесены в нее изменения?
13. Назовите основные потребительские свойства туристского продукта и охарактеризуйте их.

### **Практические задания**

1. Составьте проект программы обслуживания туристов на автобусном туре по маршруту Москва - Тула - Москва
2. Определите:  
маршрут путешествия;  
перечень туристских предприятий - исполнителей услуг; период предоставления услуг каждым таким предприятием; перечень экскурсий и достопримечательных объектов, туристских походов и прогулок; комплекс досуговых мероприятий; продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута; количество туристов, участвующих в путешествии; потребность в гидах, экскурсоводах; необходимое количество транспортных средств и вид транспорта для внутренних перевозок; формы и количество рекламных, информационных материалов, а также листовок к туристским путевкам с описанием путешествия.

### **Практическое занятие 7**

#### **Тема 6. Туристская индустрия**

- 6.1 Организаторы туризма: туроператор, турагент. Их цели и функции на туристском рынке.
- 6.2 Транспортные перевозки туристов.
- 6.3 Средства размещения туристов.
- 6.4 Система общественного питания.
- 6.5 Развлечения и система аттракций.

- 6.6 Экскурсии в программе туров.
- 6.7 Страхование.
- 6.8 Банковские и финансовые услуги.
- 6.9 Информационные услуги.
- 6.10 Факторы влияния на конкурентоспособность туристского обслуживания: качество, надежность, безопасность, оправданность цены, сегментация потребителей, сезонная дифференциация цен, скидки и льготы.

### **Ключевые понятия по теме:**

Туроператор

Турагент

Туроператоры по виду деятельности

Операторы массового рынка

Специализированные операторы по месту деятельности

Местные (внутренние) туроператоры.

Выездные туроператоры

Туроператоры на приеме

Инициативные туроператоры

Рецептивные туроператоры

Функциями туроператора

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое туроператор?
2. Каковы основные различия между турагентом и туроператором?
3. Какие типы туроперейтинга вам известны?
4. Что такое инициативный и рецептивный туроперейтинг?
5. Каковы основные функции туроперейтинга?

### **Практические задания**

1. На сайте одного из туроператоров выберите описания нескольких туров и изучив их, оцените, в какой степени эти турпродукты соответствуют определению термина «турпродукт»
2. Предложите свой способ выявления исходного турпродукта в выбранном виде туризма
3. Самостоятельно проведите исследования рекламы туроператоров по средствам массовой информации («Экстра-М», «Вояж», «Туризм»,

«Туринфо» и др.) и определите среди рекламы предложения инициативных и рецептивных туроператоров. По каким параметрам это можно определить?

4. Найдите среди рекламных предложений инклюзив-туры, назовите их и охарактеризуйте. Приведите примеры фирм, предлагающих заказные туры. Чем рекламные объявления последних отличаются от рекламы инклюзив-туров?

5. Назовите основные функции туроператора.

6. Возьмите для примера два каких-либо туристских продукта (тура) российского рецептивного туроператора и проведите оценку их потребительских свойств. Сделайте выводы по каждому туру и сравните их. Проанализируйте, от чего зависят конкретные потребительские свойства каждого продукта.

7. Произведите экспертную оценку оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах. В каком случае предлагается более оптимальная программа? От каких факторов производства это зависит?

8. Разработайте план-программу обеспечения гостеприимства на каждом из исследуемых туров.

9. Какие организации и предприятия участвуют в обслуживании туристов на туре?

10. Какова мера ответственности туроператора за обслуживание туристов на маршруте тура?

11. На какие моменты следует обратить внимание при выборе поставщика услуги?

12. Что такое комплексное соответствие предлагаемых услуг определенному клиенту?

### **Практические задания**

1. Определите поставщиков услуг для организации горнолыжного и конгрессного туров. Мотивируйте свои разработки требованиями к обслуживанию данных категорий туристов.

2. Представьте, что ваша фирма организует туры по Москве. Назовите из ниженазванных туров поставщиков услуг для вашей фирмы:

- А. Русский фарфор.
- Б. Деловой тур в Москву.
- В. Народные промыслы России.
- Г. Знакомство с русской кухней в Москве.

3. Об ответственности инициативного туроператора. Клиенты обратились к инициативному туроператору, отправлявшему туристов в Египет, с претензией. Во время пребывания в Египте они купили у официального партнера (египетского рецептивного туроператора) дополнительную экскурсию на коралловые рифы. Поездка была организована с нарушением элементарных норм безопасности. Катер, рассчитанный на 10 пассажиров, взял на борт 30. В результате сидячих мест всем не хватило. Для того чтобы полюбоваться коралловыми рифами, в открытом море туристам предложили плавать с маской. При этом никто не провел даже инструктажа и не поинтересовался, все ли умеют плавать. Никто не следил и за тем, чтобы плавающие не попали под маневрирующие поблизости катера. В итоге одного туриста забыли и вернулись за ним лишь через час, одну клиентку укусила мурена, а на борту не оказалось аптечки. Несет ли инициативный туроператор, отправивший группу туристов в Египет, ответственность перед туристами за эту дополнительную экскурсию.

### **Практическое занятие 8**

**Тема 6. Анализ туристского рынка города (района, области). Исследования туристских потребностей жителей города**

#### **Контрольные вопросы**

Задание по данной теме.

При выполнении данного задания используется реклама турфирм города, опубликованная в газетах, на сайтах. Для работы необходимо иметь около 30 и более рекламных объявлений фирм.

Вопросы, которые следует осветить:

1. Сколько туристских фирм анализируется?

Какова доля (в %) анализируемых туристских фирм от общего числа фирм, зарегистрированных в городе? (Общее число фирм должен сообщить преподаватель).

## 2. Каково распределение турфирм по территории города?

Сколько туристских фирм в каждом районе города? Доля (в%) от общего числа анализируемых фирм.

Составить таблицу «Распределение туристских фирм в городе» с тремя колонками:

первая – название района города;

вторая - число анализируемых фирм;

третья – доля фирм.

Нанести место расположение турфирм на карту-схему города.

Сделать вывод о территориальном распространении туристских фирм в городе.

## 3. Статистический анализ предложений туристских фирм.

Порядок выполнения данного пункта задания:

а) выписываются все предложения (в столбик) первой фирмы и после каждого предложения ставится ( +);

б) рассматриваются предложения второй фирмы, и в уже имеющийся список добавляются ее предложения в выбранной системе: ( +) ; если у второй фирмы имеются новые предложения , отсутствовавшие у первой, добавляются строки в формирующуюся рабочую таблицу с этими предложениями;

в) далее рассматриваются предложения третьей фирмы и т.д.

В итоге будет сформирована рабочая таблица из N-го количества строк с предложениями турфирм (по вертикали) и N-го числа предложений, полученных

## Практическое занятие 9

### Тема 8. Международные туристские организации и мероприятия

- 8.1 Всемирная туристская организация (UNWTO).
- 8.2 Другие туристские организации всемирного характера. Общественные туристские организации. Научные туристские организации.
- 8.3 Региональные международные туристские организации.
- 8.4 Отраслевые организации.
- 8.5 Календарь регулярных международных туристских мероприятий.

## Практическое занятие 10

### Тема 9. Индустрия гостеприимства: мировой и национальный

#### опыт

- 9.1 Роль гостиничных услуг в туризме.
- 9.2 Основные типы туристских гостиниц, функциональные требования к ним.
- 9.3 Классификация гостиниц по уровню обслуживания. Виды классификаций. Основные параметры в системах классификаций гостиниц. Характеристика гостиниц разного уровня
- 9.4 Номерной фонд.
- 9.5 Принципы обслуживания в гостиницах
- 9.6 Здания гостиницы: качественные требования; водоснабжение, энергоснабжение, санитарные требования; безопасность и охрана; технические требования; номера; стандарты оборудования и мебели; общественные зоны; зоны вне здания гостиницы.
- 9.7 Организационная структура гостиничного хозяйства.
- 9.8 Службы гостиницы и их назначение
- 9.9 Ресторанный бизнес

#### Контрольные вопросы

1. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымете кипятильник, но проведете бес с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

2. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт.

В каком количестве экземпляров составляется о забытых при выезде вещах? Выберите правильный ответ:

- а) в одном;
- б) в двух;
- в) в трех;
- г) в четырех.

3. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропаже из номера вещей? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администратора
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

4. При уборке номера после выезда проживающего на летной полочке в ванной комнате обнаружены муже наручные часы. Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов? Выберите правильный и гнет:

- а) не надо;
- б) надо;
- в) надо, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте еще были забыты часы.

5. Дежурный администратор заметил на одном из этажей подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить? Выберите правильный и ответ:

- а) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть;
- б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера;
- в) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

6. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

6. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги.

В каком размере возмещается клиенту стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Вы думаете, что:

- а) в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;
- б) в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;
- в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;
- г) возмещается страховая сумма при наличии справки из милиции;
- д) стоимость не возмещается.



7. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.

Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.

8. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение;

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

9. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

10. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочки повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли - поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

11. После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:

- а) показать ванную комнату;
- б) открыть все шторы;
- в) проверить, работает ли телефон;
- г) открыть дверцы шкафа;

д) придвинуть к гостю стул.

12. Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:

- а) включить все осветительные приборы;
- б) включить только верхнее освещение;
- в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.

13. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один спит на двух кроватях.

Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:

- а) требовать объяснения от клиента;
- б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
- в) сообщить об этом дежурному администратору.

14. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить? Выберите ответ:

- а) сообщить об этом дежурному администратору;
- б) сообщить об этом директору гостиницы;
- в) немедленно сообщить в милицию;
- г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.

13. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление.

Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:

- а) вызвать пожарную команду;
- б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
- в) использовать огнетушители;
- г) обесточить помещение, откуда идет дым

15. Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:

- а) громко непрерывно стучать в дверь;
- б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
- в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
- г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.

16. Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение:

- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
- б) безусловно выполнить его просьбу;
- в) предложить одноместный номер;
- г) под любым предлогом отказать.

17. Какая из функций администратора, по вашему мнению главная:

- а) распределение номеров;
- б) работа непосредственно с клиентами;
- в) справки и информация по гостинице;
- г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы?

18. Считаете ли вы, что размещение гостей в пределах этажа и на разных этажах должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пара с маленьким ребенком и т.д.)? Выберите правильный ответ:

- а) считаю;
- б) не считаю;
- в) считаю, но это не всегда возможно.

19. Где, по вашему мнению, целесообразно разместить тургруппу:

- а) на нижних этажах;
- б) на верхних этажах.

## Практическое занятие 11

### Тема 10. Гостиничный бизнес и динамика его развития

- 10.1 Гостиничные цепи и корпорации. Корпоративные гостиничные компании. Основные мировые сети отелей и бренды.
- 10.2 Независимые гостиничные компании
- 10.3 Рейтинг гостиничных компаний и корпораций
- 10.4 Компании специализирующиеся на управлении гостиницами  
Пособы управления гостиницами: гостиничные цепи, франшизное соглашение, контракт на управление, арендное соглашение  
Независимые гостиницы.
- 10.5 Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.

### Список рекомендованных источников

#### Основная литература

1. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81605.html> (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кусков, А. С. Основы туризма : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. — Москва : КноРус, 2021. — 396 с. — ISBN 978-5-406-08322-2. — URL: <https://book.ru/book/939861> (дата обращения: 04.07.2023). — Текст : электронный
3. Кусков, А. С., Технологии организации туроператорской деятельности : учебник / А. С. Кусков, Н. В. Сирик. — Москва : КноРус, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-406-08578-3. — URL: <https://book.ru/book/940182> (дата обращения: 10.07.2023). — Текст : электронный.
4. Основы туризма (Ростуризм) : учебник / под ред. О.И. Писаревская. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 374 с. — ISBN 978-5-4365-0134-5. — URL: <https://book.ru/book/919712> (дата обращения: 03.07.2023). — Текст : электронный.
5. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853> (дата обращения: 10.07.2023).
6. Туризм и гостиничное хозяйство : учебное пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л. П. Шматько. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов-н/Д ; Москва : Феникс : MapT, 2010. - 352 с. - (Туризм&Сервис) .- ISBN 978-5-222-15999-6 (Феникс) (в пер.) .- ISBN 978-5-241-00535-9

#### Дополнительная литература

1. Бай, Т. В., Теория и методика организации питания в туристской индустрии : учебное пособие / Т. В. Бай, О. В. Котлярова. — Москва : Русайнс, 2023. — 102 с. — ISBN 978-5-466-01310-8. — URL: <https://book.ru/book/945925> (дата обращения: 05.07.2023). — Текст : электронный.
2. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13686-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519660> (дата обращения: 04.07.2023).

3. Булыгина, И. И., Анимация в сфере гостеприимства : учебник / И. И. Булыгина, Е. Н. Гаранина, Н. И. Гаранин. — Москва : КноРус, 2023. — 268 с. — ISBN 978-5-406-10981-6. — URL: <https://book.ru/book/947130> (дата обращения: 05.07.2023). — Текст : электронный.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/9062.html> (дата обращения: 10.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Воронкова, Л. П., История туризма и гостеприимства : учебное пособие / Л. П. Воронкова. — Москва : КноРус, 2021. — 347 с. — ISBN 978-5-406-08509-7. — URL: <https://book.ru/book/940139> (дата обращения: 03.07.2023). — Текст : электронный.
6. Гостиничный бизнес в современной экономике : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. А. Романов [и др.]. — Москва : Русайнс, 2022. — 237 с. — ISBN 978-5-466-00765-7. — URL: <https://book.ru/book/945137> (дата обращения: 05.07.2023). — Текст : электронный.
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / Т. М. Крючкова, И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен [и др.]. — Москва : КноРус, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-406-03848-2. — URL: <https://book.ru/book/936927> (дата обращения: 05.07.2023). — Текст : электронный.
8. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518582> (дата обращения: 06.07.2023).
9. История туризма (Ростуризм) : Учебник / под ред. Ю.С. Путрик — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 254 с. — ISBN 978-5-4365-0131-4. — URL: <https://book.ru/book/919711> (дата обращения: 03.07.2023). — Текст : электронный.
10. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 10.07.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
11. Никольская, Е. Ю., Аналитика гостиничного рынка : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, С. В. Данильченко, Д. В. Галкин. — Москва : Русайнс, 2024. — 220 с. — ISBN 978-5-466-03607-7. — URL: <https://book.ru/book/950629> (дата обращения: 10.07.2023). — Текст : электронный.
12. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, М. Е. Успенская, Д. В. Галкин, Л. И. Скабеева. — Москва : КноРус, 2023. — 297 с. — ISBN 978-5-406-10329-6. — URL: <https://book.ru/book/945180> (дата обращения: 05.07.2023). — Текст : электронный.
13. Проектирование гостиничной деятельности : учебное пособие / О. И. Вапнярская, О. М. Голикова, Е. Е. Коновалова [и др.] ; под ред. Л. А. Ульянченко. — Москва : КноРус, 2022. — 223 с. — ISBN 978-5-406-09545-4. — URL: <https://book.ru/book/943191> (дата обращения: 10.07.2023). — Текст : электронный.
14. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 15.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
15. Соколова, М. В. История туризма : учебное пособие для вузов / М. В. Соколова. - 6-е изд., стер. - Москва : Академия, 2010. - 352 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование : Туризм)
16. Стригунова, Д. П., Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / Д. П. Стригунова. — Москва : КноРус, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-406-03292-3. — URL: <https://book.ru/book/936578> (дата обращения: 11.07.2023). — Текст : электронный.
17. Чудновский, А. Д., Управление индустрией туризма. : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2022. — 437 с. — ISBN 978-5-406-09273-6. — URL: <https://book.ru/book/942825> (дата обращения: 10.07.2023). — Текст : электронный.