



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТиС



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала  
З.М. Ханбабаева  
«31» августа 2017 г.  
Протокол № 1

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б.1.В.ОД.1. ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**  
основной образовательной программы высшего образования – программы  
прикладного бакалавриата  
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело  
Профиль: Гостиничное дело  
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученая степень и звание. Ф.И.О.
преподаватель		Биырсланов М-С.К.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:  
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученая степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученая степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС



## 1. Общие положения

Для освоения дисциплины предусмотрены различные виды занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся и т.д.

С целью упрощения блока методического сопровождения рабочей программы в данных указаниях (методические указания для обучающихся по освоению дисциплин) предусмотрены форматы методических указаний- проведение практических занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Основы гостиничного дела» подразумевает наличие методической литературы с учетом рекомендуемого режима и характера учебной работы, а также с учетом необходимого формата (практические занятия) в зависимости от дисциплины.

## 2. Практические занятия

### 2.1 Общие положения

Цель и задачи практических занятий:

Практические занятия по дисциплине «Основы гостиничного дела» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса.

Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у курсантов и слушателей умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практические занятия-одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

Практическое занятие предполагает выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Практические занятия, включенные в изучение дисциплины, направлены на формирование у студентов практических умений, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности, а также понимания теории и практики образовательного процесса в общеобразовательной школе, как основы для реализации гуманитарных технологий в образовательной сфере

### 2.2 Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения **практической** работы студенты производят в виде доклада в форме электронной презентации и письменном виде(реферат).

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают типовые задачи, которые должен уметь решать специалист в области сервиса на предприятиях гостеприимства.

В зависимости от способа проведения выделяют следующие виды семинаров:

- **семинар-беседа** - наиболее распространенный вид. Он проводится в форме развернутой беседы по плану с кратким вступлением и заключением преподавателя,



предполагает подготовку к занятиям всех студентов по всем вопросам плана семинара, позволяет вовлечь максимум студентов в активное обсуждение темы. Достигается это путем заслушивания развернутого выступления нескольких студентов по своим вопросам плана, дополнений других, рецензирование выступлений, постановки проблемных вопросов;

- **семинар-заслушивание** и обсуждение докладов и рефератов предполагает предварительное распределение вопросов между студентами и подготовку ими докладов и рефератов.

- **смешанная форма семинара**, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями.

- **подготовка реферата** - более высокая форма творческой работы студента, по сути, он представляет собой законченный труд. Выполнение творческих работ, например, рефератов, оказывает большое воздействие на развитие способностей студентов, повышает интерес к учебному предмету, учит связывать теорию с практикой. При работе над рефератами, как правило, проявляются особенности личности студента, его отношение к событиям окружающей жизни, понятие об этических нормах. Поэтому такие работы требуют более детального и обстоятельного разбора. С этой целью при распределении тем рефератов одновременно назначаются оппоненты, которые должны заранее ознакомиться с содержанием реферата и подготовить отзыв: отметить достоинства и недостатки, сделать замечание и дополнение по его содержанию. После выступления оппонентов в обсуждение включаются студенты. В заключение преподаватель дает оценку реферату, оппонентам и другим выступающим;

### 2.3 Тематика практических занятий

**Практическое занятие 1.** История зарождения и развития гостиничного хозяйства

Вид практического занятия: Экскурсия в гостиницу.

Тема и содержание занятия: История зарождения и развития гостиничного хозяйства: основные этапы зарождения и развития гостиничного хозяйства.

Цель занятия: формирование и закрепление у студентов знаний об основных этапах зарождения и развития средств размещения.

Практические навыки: приобретение навыков понимания основных этапов зарождения и развития средств размещения.

Продолжительность занятия – 2 часа.

**Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: прак. занятие-беседа

Тема и содержание занятия: Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы; состояние, проблемы и перспективы развития средств размещения в современный период в РФ и за рубежом.

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о состоянии, проблемах и перспективах развития индустрии гостеприимства в современный период в РФ и за рубежом

Практические навыки: приобретение навыков понимания проблем и перспектива развития индустрии гостеприимства в современный период в РФ .

Продолжительность занятия – 2 часа.

**Контрольная точка – 1 ч.**



### **Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия

Тема и содержание занятия: Теоретические основы гостиничной деятельности.

Основные понятия и термины. Гостиничная терминология в профессиональной деятельности: основные понятия и термины, применяемых в гостиничной деятельности.

Цель занятия: формирование и закрепление у студентов знаний об основных понятиях и терминах, применяемых в гостиничной деятельности.

Практические навыки: приобретение навыков понимания и применения основных понятий и терминов, используемых в гостиничной деятельности.

Продолжительность занятия – 2 часа.

### **Практическое занятие 4.**

Вид практического занятия: Посещение выставки «ДагТурЭкспо»

Тема и содержание практического занятия: Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса: Международные гостиничные правила Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила, законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах

Цель занятия: приобрести и закрепить знания по законодательным актам, регулирующим деятельность гостиничного предприятия.

Практические навыки: приобретение навыков в изучении и применении законодательных актов, регулирующих деятельность гостиничного предприятия

Продолжительность занятия – 2 часа.

### **Практическое занятие 5.**

Вид практического занятия: Мастер-класс.

Тема и содержание практического занятия: Система классификаций гостиниц и других средств размещения: системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).

Цель занятия: узнать об особенностях и проблемах системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ и различн. странах мира.

Практические навыки: приобретение навыков в определении систем классификации гостиниц и других средств размещения, национальных систем классификации.

Продолжительность занятия – 2 часа.

### **Практическое занятие 6.**

Вид практического занятия: Выездное занятие в гостинице. Подготовка реферата

Тема и содержание практического занятия: Типология гостиниц:

по уровню и количеству предоставляемых услуг, по качеству предоставляемых услуг, по вместимости номерного фонда, по местоположению, по функциональному назначению, по продолжительности пребывания гостей, по способу управления, особенности категоризации в разных странах..



Цель занятия: рассмотреть особенности различных типов гостиниц.

Практические навыки: приобретение навыков в определении различных типов гостиниц.

Продолжительность занятия – 2 часа.

#### **Практическое занятие 7.**

Вид практического занятия: Практическое занятие в форме деловой игры

Тема и содержание практического занятия: Номерной фонд Классификация гостиничных номеров: номерной фонд, классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров .Классификации номеров в гостиницах РФ.

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о Европейском стандарте классификации гостиничных номеров, классификации номеров в гостиницах РФ.

Практические навыки: приобретение навыков в определении. классификации номеров в гостиницах РФ и странах Европы.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Контрольная точка – 1ч.

#### **Семинарское занятие 8.**

Вид практического занятия: Case-study

Тема и содержание практического занятия: Технологии создания гостиничного продукта: правила предоставления гостиничных услуг в РФ разновидность гостиничного продукта, ресурсы, принципы отбора базовых услуг, унификация

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о технологиях создания гостиничного продукта и его разновидностях.

Практические навыки: приобретение навыков создания гостиничного продукта

Продолжительность занятия – 2 часа

#### **Семинарское занятие 9.**

Вид практического занятия: Мастер-класс

Тема и содержание практического занятия: Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы: специфика гостиничных услуг, их структура. Виды услуг в гостинице.

Цель занятия : приобрести и закрепить знания о специфике гостиничных услуг, их структуре ,видах услуг в гостинице.

Практические навыки: приобретение навыков предоставления гостиничных услуг.

Продолжительность занятия – 2 часа.

#### **Семинарское занятие 10.**

Вид практического занятия: подготовка реферата

Тема и содержание практического занятия: Стратегии в индустрии гостеприимства: ценообразование, формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта.

Цель занятия: рассмотреть и закрепить знания о ценообразовании, формировании сбытовой стратегии гостиничного продукта.

Практические навыки: приобретение навыков ценообразования, формирования сбытовой стратегии гостиничного продукта.



Продолжительность занятия – 2 часа.

**Практическое занятие 11.**

Вид практического занятия: Работа в группах

Тема и содержание практического занятия: Автоматизация гостиничной деятельности:

научно-технический прогресс, автоматизация, виртуализация, информационные технологии, системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения, системы бронирования, глобальные распределительные системы деятельности.

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основных системах автоматизации, применяемых в гостиничной деятельности..

Практические навыки: приобретение навыков работы в системах автоматизации гостиничной деятельности.

Продолжительность занятия – 2 часа

Контрольная точка – 2 ч.

**Практическое занятие 12.**

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия

Тема и содержание практического занятия: Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостя: Операционный процесс обслуживания клиентов Основы производственно-технологической деятельности гостиниц.. Организация функциональных процессов в гостинице

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об операционном процессе обслуживания клиентов.

Практические навыки: приобретение навыков операционного процесса обслуживания клиентов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

**Практическое занятие 13.**

Вид практического занятия: практическое занятие – выездное занятие.

Тема и содержание практического занятия: Функционально-организационная структура гостиницы.: понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основных отделах и службах гостиницы..

Практические навыки: приобретение навыков

Продолжительность занятия – 2 часа.

**Практическое занятие 14.**

Вид практического занятия: практическое занятие – выездное занятие.

Тема и содержание практического занятия: Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице: виды дополнительных услуг ,бизнес-центр, ресторан, транспортное обслуживание, анимационные услуги, экскурсионные услуги, организация питания в гостиницах и туристических комплексах сервис-бюро, салон красоты, оздоровительные залы, прачечная, химчистка и т.д.: графики работы, порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. .



Цель занятия: приобрести и закрепить знания о видах дополнительных услуг в гостинице.

Практические навыки: приобретение навыков предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице :

Продолжительность занятия – 2 часа.

### **Практическое занятие 15.**

Вид практического занятия: тренинг

Тема и содержание практического занятия: Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения: международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен на территории РФ

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основных стандартах обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Практические навыки: приобретение навыков в изучении и применении основных стандартов обслуживания, действующих в гостиницах и иных средствах размещения

Продолжительность занятия – 2 часа

Контрольная точка – 2 ч.

### **Интерактивные практические занятия.**

По дисциплине «Основы гостиничного дела» используются интерактивные формы практических занятий:

#### **Работа в группах (ГП):**

Практическое занятие 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы;

Практическое занятие 3. Государственное регулирование гостиничной деятельности

Практическое занятие 7. Функционально-организационная структура гостиницы.: понятие, цель, принципы организационной структуры

Практическое занятие 13. Функционально-организационная структура гостиницы.: понятие, цель, принципы организационной структуры

практическое занятие 14. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице :виды дополнительных услуг

**Мастер-класс (МК):** Практическое занятие 5. Система классификаций гостиниц и других средств размещения

**Решение ситуационных задач :** Практическое занятие 12. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.

**Тренинг :** Практическое занятие 15 Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения: международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах.

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентностного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебных курсов предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.





## 2.4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### Основная литература

1. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие / А.С. Кусков. - 2-е изд., испр. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2015. - 326 с.
2. Уокер Джон.Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для студентов вузов . пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 735 с.
3. Уокер Джон.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учеб. пособие для студентов вузов / Р. Дж. Уокер . - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 735 с.
4. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>
5. Быстров С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>

### Дополнительная литература

1. Кусков А.с. Основы туризма : учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаледян. - 4-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2013. - 400 с
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 304 с.
3. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 735 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390563>
4. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883>

### Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>
2. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>

## 3. Лабораторные работы

### 3.1 Общие положения

Лабораторные работы по дисциплине «Основы гостиничного дела» в соответствии с рабочим учебным планом не предусмотрены



## 4. Самостоятельная работа обучающихся

### 4.1. Общие положения

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Основы гостиничного дела», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются :

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности студентов;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- формирование общих и профессиональных компетенций
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Основы гостиничного дела» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение новых теоретических и фактических знаний, теоретических и практических умений.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

Самостоятельная работа обучающийся по дисциплине «Основы гостиничного дело» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.



#### 4.2 Формы(виды) самостоятельной работы и ее трудоемкость (час)

Трудоемкость освоения дисциплины «Основы гостиничного дела» составляет 288 часов, из них 104 часа, отведенных на самостоятельную работу студента.

При изучении дисциплины «Основы гостиничного дела» предусмотрены следующие формы(виды) самостоятельной работы студента:

- написание доклада,
- подготовка реферата;
- работа в электронной образовательной среде,
- подготовка презентаций по темам.
- конспектирование, составление обзоров по темам
- составление и разработка словаря (гlossария).
- выполнение домашних контрольных работ.
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, тесты).
- выполнение творческих заданий.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины, трудоемкости.

На самостоятельное изучение выносятся следующие вопросы по темам и. соответственно, указывается трудоемкость:

#### 4.3 Перечень тем самостоятельной работы обучающихся

### Раздел 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы

Тема 1.1 История зарождения и развития гостиничного хозяйства

Вопросы: 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства в Древнем мире

2. Развитие гостиничного хозяйства в Средние века.

3. Развитие гостиничного хозяйства в Новое время.

4. История возникновения гостиничного хозяйства на Руси

5. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства во Франции.

6. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства в США.

Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка реферата

Тема 1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы.

Вопросы: 1. Исторический аспект развития индустрии гостеприимства

2. Роль гостеприимства в мировом хозяйстве.

3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства

4. Состояние и направления развития индустрии гостеприимства в России.

5. Характеристика средств размещения по регионам России. Состояние материально-технической базы гостиниц в районах России.

6. Анализ ситуации и рынка гостиничных услуг в Москве и в Санкт-Петербурге

Трудоемкость- 7 часов.



Форм контроля: подготовка презентации.

## Раздел 2. Классификация гостиниц и других средств размещения

Тема 2.1. Теоретические основы гостиничной деятельности

- Вопросы: 1. Понятийный аппарат  
2. Гостиничные услуги  
3. Гостиничный продукт

Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка презентации. Работа с глоссарием

Тема 2.2 . Государственное регулирование гостиничной деятельности.

- Вопросы: 1.Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.  
2.Европейская классификация гостиниц и документы ее подтверждающие.  
3. Международные гостиничные правила.  
4. Международная гостиничная конвенция  
5Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации  
3.Система сертификации гостиниц в РФ. Основные положения.  
4.Стандартизация гостиничных услуг.

Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка реферата

Тема 2.3. \_Классификация средств размещения.

- Вопросы:1. Системы классификации средств размещения в разных странах мира.  
2. Общие требования к гостиницам любой категории  
3..Классификация средств размещения ВТО и РФ: сходства и различия.  
4. Цели классификации для гостиниц и для потребителей гостиничных услуг.  
5. Международные системы классификации гостиниц и других средств размещения.  
6.Характеристика гостиничных цепей.  
Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка презентации

Тема 2.4.Типология гостиниц и других средств размещения

2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

- Вопросы 1.Типология гостиниц: по уровню и количеству предоставляемых услуг  
2.Типология гостиниц: по качеству предоставляемых услуг, по вместимости номерного фонда, по местоположению, по функциональному назначению, по продолжительности пребывания гостей,  
3. Типология гостиниц: по способу управления  
4. Особенности категоризации гостиниц в разных странах.  
5. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров.  
6..Классификации номеров в гостиницах РФ.



Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка презентации

Тема 2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

Вопросы 1.Типология гостиниц: по уровню и количеству предоставляемых услуг

2.Типология гостиниц: по качеству предоставляемых услуг, по вместимости номерного фонда, по местоположению, по функциональному назначению, по продолжительности пребывания гостей,

3. Типология гостиниц: по способу управления

4. Особенности категоризации гостиниц в разных странах.

5. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров.

6..Классификации номеров в гостиницах РФ.

Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка презентации

### **Раздел 3. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства.**

Тема 3.1. Технологии создания гостиничного продукта

Вопросы 1.Разновидность гостиничного продукта

2.Ресурсы, принципы отбора базовых услуг, унификация

3.Технологии создания гостиничного продукта

6.Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы

7. Виды услуг в гостинице

Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка реферата

Тема 3.2. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы

Вопросы: 1 Технологический процесс в гостинице. Понятие и виды гостиничных технологий.

2 Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы,

3 Виды услуг в гостинице.

4.Показатели качества гостиничных услуг.

5.Услуги, предоставляемые гостиницами и критерии оценки их качества

Трудоемкость- 7 часов.

Форм контроля: подготовка реферата.

Тема 3.3.Стратегии в индустрии гостеприимства.

Вопросы :1..Ценообразование,

2. Формирование сбытовой стратегии , стимулирование сбыта гостиничного продукта .

3. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения, системы бронирования,

4.Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.



5. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом  
Трудоемкость - 7 часов.  
Форм контроля: подготовка доклада.

Тема 3.4. Автоматизация гостиничной деятельности

Вопросы : 1. Основные направления использования Интернета в индустрии гостеприимства.  
2. Основные системы автоматизации, применяемых в гостиничной деятельности  
3. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления.  
4. Системы автоматизации в гостиницах: системы документационного обеспечения.  
5. Системы on-line-бронирования,  
6. Автоматизированная система управления гостиницей «Эдельвейс».  
Трудоемкость - 7 часов.  
Форм контроля: подготовка презентации.

#### **Раздел 4. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.**

Тема 4.1. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.

Вопросы. 1. Гостиничный цикл обслуживания  
2. Операционный процесс обслуживания клиентов  
3. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц ..  
4. Организация функциональных процессов в гостинице  
Трудоемкость - 7 часов.  
Форм контроля: подготовка доклада.

Тема 4.2. Функционально-организационная структура гостиницы.

Вопросы 1.. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.  
2. Операционный процесс обслуживания клиентов.  
3.. Функционально-организационная структура гостиницы.  
4. Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице  
5. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания  
6. Функции и технология деятельности административно-хозяйственная (позажная) служба современного отеля..  
7. Функции и технология деятельности служба общественного питания, коммерческая служба, инженерно-техническая служба, служба вспомогательных и дополнительных услуг  
8. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.  
9. Предоставление телекоммуникационных услуг в отелях.  
10. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг.  
Трудоемкость - 7 часов.



Форм контроля: подготовка реферата.

Тема 4.3. Организация и предоставление дополнительных услуг.

Вопросы: 1. Организация обслуживания в процессе проживания

2. Особенности организации экскурсионного обслуживания гостей.

3. Бронирование билетов в гостиничных предприятиях.

4. Транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах

5. Бизнес - центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг

6. . Сервис бюро, его назначение, функции. Услуга по продлению визы

7. Организация работы службы питания (Food services).

8. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.

9. Организация хранения личных вещей проживающих.

10. Предоставление телекоммуникационных услуг в отелях.

11. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг.

Трудоемкость- 7 часов .

Форм контроля: подготовка презентации.

Тема 4.4. Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

Вопросы 1. Основные особенности работы в сфере гостиничного бизнеса.

2. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы

3. Личные качества профессионала в индустрии туризма и гостеприимства.

4. Особенности взаимодействия персонала с клиентами.

5. Стиль в обслуживании гостей

6. Основные правила ведения телефонных переговоров

7. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.

8. Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

9. Международные стандарты обслуживания. Требования к стандартам обслуживания.

10. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий: производственные и профессиональные.

Трудоемкость- 6 часов.

Форм контроля: подготовка тренинговых заданий.

### **4.3 Перечень основной и дополнительной учебной литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

#### **Основная литература**

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В.

Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2012 – <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=328825>

2. Бизнес-планирование: Учебник / Под ред. проф. Т.Г. Попадюк, В.Я. Горфинкеля - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014 -

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=426936>

3. Бизнес-планирование на предприятии [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / И. А. Дубровин. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2013 -

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411352>



## 8.2. Дополнительная литература

1. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. - М.: Альфа-М, 2008. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
2. Формирование корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе: Моногр. / Г.М.Романова, А.В.Апухтин -М.:НИЦ Инфра-М,2012 - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>

## 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Znanium.com: <http://znanium.com/>
2. Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
3. "Университетская библиотека": <http://www.biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>