МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. Х.М. БЕРБЕКОВА»

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Методические рекомендации по выполнению практических заданий

Для направления 101100.62 Гостиничное дело

НАЛЬЧИК
2014

УДК 331 (075)
ББК 65.242 я 73
О 64

***Рецензент*:**

кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов предприятия и инвестиций Кабардино-Балкарского государственного аграрного университет им. В.М. Кокова
Т.Х. Созаева

Составители: **Кулюшина Н.Е., Каранашев А.Х.**

О 64 Организация гостиничного дела [Текст] : методические реомендации по выполнению практических заданий / Н. Е. Кулюшина, А. Х. Каранашев. – Нальчик : Каб.-Балк. ун-т, 2014. – 19 с. – 50 экз.

Издание содержит методические рекомендации по выполнению практических заданий по дисциплине «Организация гостиничного дела».

Предназначено для преподавания дисциплины базовой (общепрофессиональной) части профессионального цикла Б.3 ФГОС ВПО студентам очной формы обучения по направлению подготовки 101100.62 «Гостиничное дело».

Рекомендовано РИСом университета

УДК 331 (075)
ББК 65.242 я 73

© Кабардино-Балкарский
государственный университет, 2014

Цель изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» – формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организацией функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачи дисциплины:

- обучение теоретическим основам организации гостиничного дела, основным понятиям индустрии гостеприимства; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;
- обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является дисциплиной базовой части профессионального цикла Б.3 ФГОС ВПО по направлению подготовки 101100.62 Гостиничное дело.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям обучающегося, необходимым для изучения дисциплины «Организация гостиничного дела»

Для изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» обучающийся должен:

знать:

- лексический минимум для реализации профессиональной деятельности;
- основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета;
- характерные свойства русского языка как средства общения и передачи информации;
- особенности социальной политики российского государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни;
- теоретические основы информатики и информационных технологий; возможности и принципы использования современной компьютерной техники в глобальных компьютерных сетях; офисные технологии;
- теоретические основы маркетинга гостиничного предприятия;
- рынок гостиничных услуг и его компоненты; особенности конкуренции; теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;
- основные положения национальной системы стандартизации; методы стандартизации; национальные стандарты на услуги, организацию работ по стандартизации; определение уровня удовлетворенности потребителей;

уметь:

- использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;
- формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения;
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов гостиницы;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов гостиничного рынка; выбирать и применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей;
- применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения;

владеть:

- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи;
- методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений;
- историческим опытом в области национального и мирового культурного наследия в профессиональной деятельности и личностном развитии;
- системным мышлением, методами философских и социально-культурных исследований, приемами и методами анализа гуманитарных проблем и явлений;
- основами формирования социальных отношений в обществе;
- методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;
- навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей;
- методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, определения уровня удовлетворенности потребителей и персонала; приемами работы с жалобами потребителей.

Дисциплина «Организация гостиничного дела» предшествует изучению дисциплин «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Гостиничный менеджмент», «Проектирование гостиничной деятельности», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Организация средств размещения».

Требования к результатам освоения дисциплины «Организация гостиничного дела»

Процесс изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» направлен на формирование у студентов навыков осуществления производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Процесс освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» направлен на формирование и развитие следующих компетенций.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию (ОК-1);
- способностью к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта (ОК-2);
- способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);
- пониманием социальной значимости будущей профессии, высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-9);
- способностью анализировать социально-значимые проблемы и процессы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-10).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями (ПК):

проектная деятельность:

- готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4).

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью к разработке гостиничного продукта на основе современных технологий (ПК-5);

организационно-управленческая деятельность:

- способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7);
- способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-8);

сервисная деятельность:

- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-10);
- способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);
- умением организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

- способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристкой деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий (ПК-13).

В результате изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» обучающийся должен

знать:

- теоретические основы организации гостиничного дела;
- понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;

- организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы;
- профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах;
- квалификационные требования к персоналу гостиниц;

уметь:

- применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;
- анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения;
- обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;
- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;
- организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

владеть:

- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;
- навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела

Роль и место гостиничного хозяйства в индустрии туризма. Понятийный аппарат. Краткий исторический очерк о гостиничном хозяйстве. Этапы развития гостиничного хозяйства в мире. История развития гостиничного хозяйства в России.

Географическая структура мирового гостиничного комплекса. Основные показатели деятельности современной гостиничной индустрии. Роль и место гостиничного бизнеса в развитии экономики разных стран.

Определение понятий «гостиничный сервис», «гостиничный продукт». Основные характеристики и особенности предоставления гостиничного продукта. Гостиничный продукт, виды гостиничных услуг.

Роль человеческого фактора в гостиничном сервисе. Характеристика клиента отеля. Факторы, влияющие на выбор отеля. Типология элементов обслуживания. Общие характеристики занятости в сфере гостеприимства.

Раздел 2. Нормативно-правовое и документационное обеспечение гостиничного дела

Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. Системы классификации гостиниц и иных средств размещения за рубежом. Концепции, определения и классификации, принятые Всемирной туристской организацией (ВТО) для статистики туризма. Категории отелей. Сертификация услуг гостиниц. Общие правила и требования. Рекомендации ВТО.

Документирование и документационное обеспечение гостиничного дела. Современные тенденции развития гостиничной индустрии.

Раздел 3. Организация управленческой деятельности в гостиничном бизнесе

Значение организационной структуры в работе гостиницы. Цели организационной структуры: разделение труда, определение задач и обязанностей, определение ролей и взаимоотношений, определение каналов взаимосвязей.

Основные виды организационных структур управления гостиничных предприятий. Подходы организационного конструирования. Стратегическое управление гостиничного предприятия.

Раздел 4. Организация производственно-технологической деятельности в гостинице.

Характеристика отдельных служб гостиничных предприятий: место и роль службы в структуре гостиничных предприятий, взаимосвязь с другими службами, технологические процессы, организация рабочих мест, их оснащение. Профессиональная терминология.

Нормативно-правовое обеспечение организации безопасности в гостинице. Сущность и структура службы безопасности в гостинице. Организация системы безопасности в гостиницах. Меры безопасности в гостиницах. Экономические показатели деятельности гостиничного предприятия.

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Организация функциональных процессов в средствах размещения.

Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Технологии бронирования номеров и мест в гостиницах. Технологии регистрации и размещения гостей в отеле. Организация выезда и технология расчета.

Раздел 5. Организация качественного обслуживания как фактора конкурентоспособной деятельности гостиничного предприятия

Качество обслуживания как основная стратегическая задача гостиничного предприятия.

Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

Тема. Место индустрии гостеприимства в структуре туризма

Задание 1. Проведите общий обзор различных секторов индустрии гостеприимства, исследовав соответствующие учреждения в вашем регионе.

Задание 2. Определите, какие услуги предоставляют отмеченными вами учреждения индустрии гостеприимства.

Задание 3. Определите, на какие рынки сбыта ориентированы данные предприятия индустрии гостеприимства.

Оформите полученные данные из заданий 1, 2 и 3 в виде таблицы:

Сектор индустрии гостеприимства	Наименование предприятия, адрес	Виды услуг, предоставляемых предприятием	Рынок сбыта

Задание 4. Выберите одно из этих учреждений и кратко перечислите внешние и внутренние факторы, которые влияют на его деятельность. Определите, является эта организация коммерческой или некоммерческой.

Задание 5. Пользуясь тем же примером, перечислите личностные качества идеального работника для данной организации индустрии гостеприимства.

Задание 6. Опишите возможные способы сотрудничества двух структурных подразделений данного предприятия индустрии гостеприимства, необходимые ей для удовлетворения потребностей посетителей.

Задание 7. Выберите определенную должность (которая подойдет для человека с минимальным опытом работы) и перечислите знания и навыки, которые понадобятся начинающему работнику для получения этой должности.

Задание 8. Подготовьте эссе, дающий ответ на вопрос «Что вы узнали о работе в индустрии гостеприимства, и как эти знания помогут вам подготовиться к собеседованию?»

Тема. Индустрия гостеприимства и потребности потребителей

Задание 1. Дайте характеристику основным достопримечательностям вашего региона, так чтобы уметь рассказать о них иностранным туристам. Оформите полученную информацию в виде презентации (можно на иностранном языке).

Задание 2. Групповая работа: разработайте анкету, дающую возможность определить предпочтения местных жителей в отдыхе в выходные дни. Расспросите четырех местных жителей об их выходных (отбирайте интервьюируемых из одного определенного рыночного сегмента). Сравните и проанализируйте полученные ответы, после чего составьте характеристики различных типов местных туристов. Полученную информацию можно оформить в виде диаграмм, в которых могут быть рассмотрены следующие характеристики опрошенных: возраст, пол, социальная группа, уровень доходов, предпочтения в отдыхе.

Задание 3. Согласно прогнозам, в XXI веке население развитых стран уменьшится и станет старше. К 2050 г. число людей в возрасте 65 лет и старше составит 32,3 % от общего населения. Как это отразится на развитии туризма в России?

Задание 4. Составьте список запросов и потребностей одной сегментной группы туристов и определите, как индустрия гостеприимства вашего региона справляется с потребностями этого рыночного сегмента.

Тема. Специфика исследовательской работы в индустрии гостеприимства

Задание 1. Разработайте анкету и с ее помощью проведите опрос потребителей, чтобы узнать их предпочтения, касающиеся различных видов отдыха.

Задание 2. Найдите две книги, посвященные вашему региону, и напишите обзор (объемом в 1 страницу) истории этого региона с указанием используемых источников.

Задание 3. Выберите одну страну, являющуюся источником туристов вашего региона. Проведите ее детальное исследование, уделяя внимание культурным, социально-экономическим и политическим факторам, которые могут в какой степени оказать влияние на предпочтение и потребности этих людей во время их посещения региона.

Тема. Организационная структура гостиничного предприятия

Задание 1. Выберите гостиничное предприятие вашего региона, проанализируйте состав структурных подразделений данного предприятия.

Составьте таблицу, которая содержит следующую информацию: структурное подразделение гостиницы; его функции; виды услуг, предоставляемые потребителям.

Задание 2. Составьте организационную структуру малой гостиницы. Определите её характер, слабые и сильные стороны.

Тема. Особенности работы службы приема и обслуживания в гостинице

Задание 1. Изучите рынок гостиничных услуг региона и составьте список гостиничных предприятий, располагая их от «дешевых и непритязательных» до «дорогих и престижных».

Задание 2. Составьте организационную таблицу отделов, входящих в службу приема и обслуживания (СПиО), укажите основные функции, выполняемые данными отделами.

Задание 3. Составьте эссе о том, какие преимущества получают сотрудники СПиО, обладающие многочисленными навыками и знаниями.

Задание 4. Определите, какой информацией вы должны располагать, чтобы уметь отвечать на многочисленные вопросы клиентов одного из исследованных вами гостиничных предприятий.

Задание 5. Нарисуйте схему, иллюстрирующую рабочие отношения, существующие между отделами СПиО и другими службами гостиницы.

Задание 6. Взяв СПиО в качестве примера, объясните, почему хорошие отношения между различными отделами имеют такую важность в индустрии гостеприимства.

Задание 7. Охарактеризуйте качества, какими должен обладать компетентный сотрудник СПиО.

Задание 8. Объясните, как перечисленные ниже принципы относятся к службе приема и обслуживания:

- учтивость и обходительность;
- осторожность, обеспечение безопасности;
- умение эффективно выполнять свою работу;
- умение решать различные проблемы.

Тема. Хозяйственные службы гостиничного предприятия

Задание 1. Рассмотрите различные виды комнат, виденных вами в гостиницах, на фотографиях в рекламных брошюрах или в интернете и проанализируйте особенности их функционального устройства и дизайна. Принимайте во внимание следующие компоненты номера, когда будете оценивать их пригодность для приема гостей:

Место – достаточно ли его, и насколько целесообразно оно используется.

Материалы и отделка поверхностей – насколько долго они прослужат, легко ли поддерживать их в хорошем состоянии, являются ли они легковоспламеняющимися.

Освещение – достаточно ли его в ванной комнате и в гостиной, есть ли боковые светильники, может ли свет быть приглушен.

Мебель – через какое время она станет выглядеть изношенной, многофункциональна ли она, привлекательна ли и комфортна.

Температура – насколько легко ее контролировать, возможно ли открывать окна.

Звук – насколько хорошо комната звукоизолирована?

Интерьер – насколько хорошо сочетаются цвета, выдержан ли стиль, современный ли он?

Уборка – насколько легко приводить в порядок этот номер, можно ли дотянуться до самых отдаленных уголков?

Аллергичность – может ли эта комната стать проблемой для подверженных аллергии?

Задание 2. Исследуйте различия между очищающими средствами и дезинфицирующими. В чем они состоят? Составьте список предметов, необходимых для чистки ванной комнаты.

Задание 3. Нарисуйте организационную схему структурных подразделений хозяйственной службы гостиницы (службы управления номерным фондом). Определите, какие функции выполняют данные подразделения.

Задание 4. В чем преимущества наличия хозяйственного персонала широкого профиля?

Задание 5. Какого рода информацией необходимо владеть, в какой форме она должна находиться в структурных подразделениях службы управления номерным фондом, чтобы квалифицированно отвечать на вопросы гостей?

Задание 6. Нарисуйте схему, чтобы проиллюстрировать взаимосвязи между хозяйственной службой и другими структурными подразделениями гостиницы.

Задание 7. Используя хозяйственную службу в качестве примера, объясните, почему хорошие межструктурные взаимосвязи так важны в гостиничном бизнесе.

Тема. Анимационные услуги

Задание 1. Используя средства массовой информации, составьте список предприятий и организаций, занимающихся анимационным обслуживанием в вашем регионе.

Задание 2. Посетите анимационные предприятия и подготовьте таблицу, иллюстрирующую различные услуги, которые они представляют.

Полученную информацию из задания 1 и 2 нужно оформить в виде таблицы:

Наименование анимационного предприятия	Услуги, предоставляемые данным предприятием	Рынок сбыта

Задание 3. Объясните, каким образом осуществляется продвижение по службе в анимационном отделе.

Тема. Нормативно-правовое обеспечение гостиничного бизнеса

Задание 1. В Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ рассмотрено информационное обеспечение. Укажите, какая информация должна быть предоставлена гостям отеля и где она должна быть расположена.

Задание 2. Обсудите примеры незаконной и неэтичной практики туристского обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства, случившиеся с вашими друзьями и коллегами при путешествии.

Задание 3. Приведите примеры различных типов контроля над гостиничными операциями.

Тема. Клиенты предприятий индустрии гостеприимства

Задание 1. Посетите предприятие индустрии гостеприимства и внимательно понаблюдайте за развитием различных ситуаций вокруг. Запишите пример для изучения, связанный с взаимоотношением сотрудников данного предприятия и его клиентов.

Задание 2. Посетите какую-нибудь туристскую достопримечательность и опишите различные категории ее посетителей. Оформите таблицу, в которой дадите характеристику потребностям этих групп посетителей.

Категории посетителей	Их потребности

Задание 3. Обсудите маршрут поездки с гостем, который абсолютно не представляет, как можно увидеть все достопримечательности региона в течение пятидневной поездки. Помните, что «клиент всегда прав», но убедитесь в том, что информация, которой вы его снабдили, поможет ему сформировать правильные представления и ожидания.

Тема. Воздействие культурных традиций на развитие индустрии гостеприимства

Задание 1. Используя таблицу, попробуйте узнать как можно больше о различных формах приветствия, свойственных разным странам мира. Данную таблицу можно дополнить.

Народность	Доброе утро	Добрый день	Добрый вечер
На английском На немецком На французском На итальянском			
	До свидания	Да	Нет
На английском На немецком На французском На итальянском			
	Простите	Пожалуйста	Спасибо
На английском На немецком На французском На итальянском			

Задание 2. Найдите информацию об особенностях культуры страны, которая представляет интерес с точки зрения туризма. Оформите отчет по следующему плану:

– кратко опишите историю страны и ее уникальные особенности;

– объясните, как культурные факторы влияют на запросы и потребности потребителей;

– выделите главные культурные и социальные группы страны.

Задание 3. Используя средства массовой информации, определите, какое количество этнических ресторанов в вашем регионе.

Задание 4. Найдите краткое описание достижений выдающихся людей вашего региона.

Задание 5. Расспросите пять местных жителей об их культуре. Сравните собранную информацию с данными, полученными другими членами вашей группы, и составьте общий анализ.

Задание 6. Взяв за основу фактическую информацию, составьте описание жителей вашего региона и их интересы. Сравните эти данные с информацией, полученной в задании 5. Определите значимость полученных результатов для вас как для профессионала, «продающего» свой регион иностранным туристам.

Задание 7. Посетите музей, посвященный культуре, истории или религии. Посещая музей по своему выбору, исследуйте факторы, которые в наибольшей степени влияют на ожидания и предпочтения клиентов индустрии гостеприимства.

Задание 8. Найдите подходящие рецепты блюд, которые соответствуют религиозным требованиям одной из главных религий.

Тема. Технология обслуживания в гостинице

Задание 1. Представьте себе, что вы работник гостиницы и у вас такие мысли: «Я никогда не буду рассказывать моему менеджеру о проблемах и жалобах. Он сразу поймет, что я допустил ошибку. Он разозлится на меня, и я, возможно, потеряю работу».

Составьте небольшой диалог так, чтобы менеджер изменил свой подход к негативной обратной связи.

Задание 2. Оцените контроль качества обслуживания в двух разных гостиницах, используя приведенный ниже контрольный список оцениваемых показателей. Расположите данные в возрастающем порядке: от 1 (плохо) до 5 (хорошо).

Показатель	Баллы				
Чистота окон и полов					
Чистота предприятий питания					
Чистота \ организованность мест приготовления пищи					
Освещение					
Униформа обслуживающего персонала					
Чистоплотность обслуживающего персонала					
Профессиональные навыки обслуживающего персонала					
Значки с именами					
Реклама услуг					
Ассортимент услуг					
Скорость обслуживания					
Дружелюбие обслуживающего персонала					

Задание 3. Представьте себе, что вы пожилой и очень раздражительный путешественник, направляющийся в какую-нибудь страну. Составьте диалог, чтобы показать, что обслуживающий персонал может сделать для того, чтобы для вас это путешествие прошло наиболее гладко и спокойно.

Задание 4. Посмотрите на результаты опроса туристов (в СМИ, в интернете), проведите рейтинг их запросов и перечислите в порядке важности (от наиболее до наименее важного), что должно соответствовать вашим собственным представлениям, если бы вы собрались отправиться в какую-нибудь страну. Выбор страны значения не имеет.

Задание 5. Приведите несколько примеров открытых вопросов, которые помогли бы вам наладить обратную связь с клиентом.

Тема. Безопасность в работе гостиничных предприятий

Задание 1. Опросите нескольких работников индустрии гостеприимства, чтобы узнать о возможных опасностях, связанных с этой работой.

Задание 2. Сделайте эскиз униформы работника предприятия индустрии гостеприимства, делая основной упор на его безопасность.

Задание 3. Исследуйте проблему алкоголизма: в чем заключается эта болезнь, и к каким последствиям она может привести?

Задание 4. Совершите прогулку по какому-нибудь зданию гостиничного предприятия и определите потенциальные опасные факторы, которые могут причинить вред клиентам.

Задание 5. Узнайте как можно больше о различных типах пожаров и соответствующих им огнетушителях. Оформите информацию в виде доклада или презентации.

Задание 6. Определите опасности, которые могут быть связаны с бассейнами, минеральными источниками и тренажерными залами.

Задание 7. Назовите некоторые меры предосторожности, которые должны быть направлены на маленьких посетителей в заведениях типа «быстрого питания», ресторанах, клубах и курортах.

Задание 8. Как бы вы поступили, увидев, что поведение ребенка представляет потенциальную опасность?

Задание 9. Посетите веб-сайты экологических организаций, узнайте основные правила их работы и составьте список способов, посредством которых можно сделать значительный вклад в сохранение чистоты нашей окружающей среды.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Определение понятий «туризм», «гостеприимство», «гостиничное хозяйство».
2. Структура индустрии гостеприимства.
3. Место гостиничного хозяйства в структуре туризма.
4. Факторы, влияющие на развитие туризма.
5. Факторы, определяющие выбор туристского направления.
6. Основные понятия и определения, используемые в гостиничном хозяйстве.
7. Специфика гостиничного сервиса.
8. Особенности работы гостиниц в условиях современного рынка.
9. Характеристика клиентов современного отеля.
10. Факторы, влияющие на экономику гостиницы.
11. История становления гостиничного бизнеса в России.
12. Особенности развития гостиничного хозяйства в США.
13. История развития гостиничного бизнеса в Европе.
14. Основные категории отелей.
15. Классификация гостиниц в России.
16. Классификация средств размещения за рубежом.
17. Значение организационной структуры в гостиничном бизнесе и их виды.
18. Основные подходы и направления разработки организационной структуры в гостинице.
19. Принципы и факторы, используемые при разработке организационной структуры в гостинице.
20. Работа службы управления номерным фондом.
21. Состав и функции единой службы приема и обслуживания.
22. Административная служба. Ее состав и функции.
23. Служба общественного питания в гостинице.
24. Коммерческая служба. Ее состав и функции.
25. Инженерно-техническая служба в гостинице.
26. Служба горничных. Ее состав и функции.
27. Обязанности службы обслуживания.
28. Отдел бронирования. Состав и функции.
29. Технология бронирования мест в гостинице. Документация, используемая в процессе бронирования.
30. Особенности автоматизации процесса бронирования мест в гостиницах.
31. Типы и способы бронирования.
32. Этапы процесса обслуживания в гостиницах.
33. Структура профессиональных стандартов в области гостиничного хозяйства.
34. I Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Общие положения.
35. II Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплата услуг.
36. III Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Порядок предоставления услуг.

37. IV Раздел «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.
38. Технология размещения индивидуальных туристов в гостинице.
39. Особенности регистрации туристских групп в гостинице.
40. Особенности регистрации иностранных граждан в РФ.
41. Документация, используемая в процессе размещения гостей в гостинице.
42. Особенности работы по приему багажа.
43. Типы форм первичного учета, используемые в гостиничном бизнесе.
44. Виды и специфика расчетов в гостинице.
45. Документация, используемая в процессе расчета за проживание.
46. Правила расчетов в гостинице.
47. Структура доходов гостиницы.
48. Структура расходов гостиницы.
49. Особенности использования идл-менеджмента в гостиничном бизнесе.
50. Классификация дополнительных услуг.
51. Служба сервиса. Функции и структура.
52. Бытовое обслуживание в гостинице.
53. Особенности организации транспортных услуг в гостинице.
54. Особенности и перспективы развития международной индустрии гостеприимства.
55. Формы управления гостиницами.
56. Контракт на управление в индустрии туризма и гостеприимства.
57. Консорциумы в индустрии гостеприимства.
58. Франчайзинг в системе гостиничного управления.
59. Факторы, влияющие на современное развитие гостиничного хозяйства.
60. Современные тенденции развития гостиничного хозяйства в России.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература

1. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес: пер. с анг. А.В.Павлов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.

2. Барчуков И.С., Баумагартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие. – 2-е изд. испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2013.

3. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуация и тесты: учебное пособие. – 2-е изд. испр. и доп. – М.: ФОРУМ, 2011.

4. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведения. – 3-е изд., испр. – М.: Академия, 2012.

5. Джум Т.А., Денисова Н.Н. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2012.

6. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет. – М.: Академия, 2011.

7. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. М.: Магистр, 2010.

8. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учеб. пособие / пер. с анг. В.Н. Егорова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.

9. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Ю.М. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2011.

Дополнительная литература

1. Веткин В.А. Технология создания туристского продукта: учебное пособие. – М: Гросс-Медиа: РОСБУХ, 2008.

2. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие для вузов. – 2-е изд. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2009.

3. Волкова Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.

4. Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. и др. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. – М.: Ростов-на-Дону: МарТ, 2008.

5. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учебное пособие для вузов. – М.: Магистр, 2008.

6. Сафонова Л.В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2008.

7. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие для вузов. – М.: Финансы и статистика, 2008.

8. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства. – М.: МПСИ, 2008.

9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА, 2009.

10. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012.

11. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие для вузов. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009.

12. Ляпин Ю.И. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Академия, 2008. – 463 с.

Программное обеспечение

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Дусенко С.В. Технологии гостиничного сервиса: электронный учебно-методический комплекс. Эл. издание на CD. Регистрационное свидетельство № 21015 Федерального депозитария электронных изданий (ФГУП НТЦ «Информрегистр») от 24 декабря 2010 г. Номер государственной регистрации 0321002652.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Hotel Resource http://www.hotelresource.com.
3. Look Smart http://www.looksmart.coin.
4. Travel Search http://www.travelsearch.com.

Список использованной литературы

1. Федеральный закон РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 25.11.2013) « Об образовании в Российской Федерации». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_154793.

2. Федеральный закон РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». http://www.consultant.ru/search=-90.

3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 101100.62 Гостиничное дело, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «16» сентября 2010 г. № 936. www.osu.ru/docs/bachelor/fgos/101100b.doc.

4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49). www.ozpp.ru/laws2/postan/post15.html.

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

Кулюшина Наталья Евгеньевна
Каранашев Анзор Хасанбиевич

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Методические рекомендации по выполнению практических заданий

Для направления 101100.62 Гостиничное дело

Редактор ***Т.П. Ханиева***
Компьютерная верстка ***Е.Л. Шериевой***
Корректор ***Л.А. Скачкова***

В печать 27.06.2014. Формат 60x84 $^{1}/_{16}$.
Печать трафаретная. Бумага офсетная. 1.39 усл.п.л. 1.5 уч.-изд.л.
Тираж 50 экз. Заказ №
Кабардино-Балкарский государственный университет.
360004, г. Нальчик, ул. Чернышевского, 173

Полиграфический участок ИПЦ КБГУ
360004, г. Нальчик, ул. Чернышевского, 173.