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

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методические указания по выполнению практических заданий

Для студентов, обучающихся
по направлению подготовки 43.04.02 Туризм

Нальчик
КБГУ
2019

УДК 640.4 (075.8)
ББК 65.432 я 73
Т38

***Рецензент*:**
доцент кафедры «Финансы» института экономики
Кабардино-Балкарского государственного
аграрного университета им. В.М. Кокова
Т.Х. Созаева

Составитель: **Кулюшина Н.Е.**

Т38 Технология и организация гостиничной деятельности [Текст] : методические указания по выполнению практических заданий / Н. Е. Кулюшина, З. С. Бекалдиева. – Нальчик : Каб.-Балк. ун-т, 2019. – 18 с. – 50 экз.

Издание содержит методические указания по выполнению практических заданий по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности».

Предназначено студентам очной формы обучения по направлению подготовки «Туризм».

УДК 640.4 (075.8)
ББК 65.432 я 73

© Кабардино-Балкарский
государственный университет
им. Х.М. Бербекова, 2019

ВВЕДЕНИЕ

Целью изучения дисциплины является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организацией функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачами освоения дисциплины являются:

- 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.

Процесс освоения дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

а) универсальных (УК):

– способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

б) общепрофессиональных (ОПК):

– способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» 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.

• навыками в организации технологических процессов в гостинице и иных средствах размещения.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Основным элементом учебного процесса в вузе являются практические занятия. Практические занятия дают возможность студентам лучше усвоить учебный материал, приобрести навыки работы с научной и методической литературой, грамотно использовать Интернет-ресурсы.

Практическое занятие – основной вид учебных занятий, направленных на экспериментальное подтверждение теоретических положений и формирование учебных и профессиональных практических умений. В процессе практического занятия студенты выполняют одну или несколько практических работ (заданий) по руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержание учебного материала.

Содержанием практических работ по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» является решение различного рода задач, в том числе профессиональных (анализ производст-

венных, ситуационных, аналитических и т.п.), работа с инструктивными материалами, справочниками и др.

Состав заданий для практического занятия спланирован с расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть выполнены качественно большинством студентов.

В процессе выполнения практических заданий по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» со студентами рекомендуется:

- ✓ выбрать необходимые источники по теме исследования;
- ✓ изучить материалы по теме задания, выбрать главное и второстепенное;
- ✓ представить характеристику необходимых элементов согласно требованиям, указанным в заданиях;
- ✓ отобразить полученную информацию в структуре практического задания согласно указанным требованиям.

Критерии оценки практического задания:

- ✓ соответствие содержания теме исследования;
- ✓ правильная структурированность информации, полученной в процессе выполнения практического задания;
- ✓ наличие логической связи изложенной информации. Логическая связь может быть следующих видов: хронологическая, географическая, по степени важности;
- ✓ соответствие оформления требованиям задания;
- ✓ аккуратность и грамотность изложения.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Тема 1: Место индустрии гостеприимства в структуре туризма

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

2. Определите, какие услуги предоставляют отмеченные вами учреждения индустрии гостеприимства.

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

4. Занесите полученные данные из заданий 1, 2 и 3 в таблицу:

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

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

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

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

8. Выберите определенную должность (которая подойдет для человека с минимальным опытом работы) и дайте описание тех знаний и навыков, которые понадобятся начинающему работнику для получения этой должности.

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

Тема 2: Специфика исследовательской работы в индустрии гостеприимства

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

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

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-то степени оказать влияние на предпочтения и потребности этих людей во время их посещения региона.

4. Проведите анализ конкурентных преимуществ туристской дестинации, используя следующие показатели: культурные ресурсы региона, природно-климатические особенности, инфраструктура региона, средства размещения, транспортная доступность, ресурсы гостеприимства.

5. Дайте характеристику основных достопримечательностей вашего региона, которые можно представить иностранным туристам. Оформите полученную информацию в виде презентации, можно на иностранном языке.

6. Подготовьте презентацию или доклад об истории развития гостиничного дела за рубежом.

7. Подготовьте презентацию или доклад об истории развития гостиничного дела в России.

Тема 3. Нормативно-правовое обеспечение гостиничного бизнеса

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.

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

3. Приведите примеры различных типов контроля за гостиничными операциями.

4. Используя систему классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, определите категорию гостиничного предприятия вашего региона.

5. Используя систему классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ, определите категорию номера гостиничного предприятия вашего региона.

Тема 4: Организационная структура гостиничного предприятия

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 ими своим потребителям.

2. Составьте организационную структуру малой гостиницы. Определите её характер, а также слабые и сильные стороны структуры управления.

Тема 5: Особенности работы службы приема и обслуживания в гостинице

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

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

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

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

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

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

7. Охарактеризуйте качества, которыми должен обладать компетентный сотрудник СПиО.

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

1. Рассмотрите различные виды комнат, увиденных вами в гостиницах, на фотографиях в рекламных брошюрах или в Интернете и проанализируйте особенности их функционального устройства и дизайна. Примите во внимание следующие критерии оценки номера:

✓ место – достаточно ли его, и хорошо ли оно используется;

✓ материалы и отделка поверхностей – насколько долго они прослужат, легко ли поддерживать их в хорошем состоянии, являются ли они легковоспламеняющимися;

✓ освещение – достаточно ли оно 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 – похоже ли, что эта комната может стать проблемой для подверженных аллергии.

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

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

4. В чем преимущества наличия хозяйственного персонала широкого профиля? Напишите эссе.

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?

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

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

Тема 5. Анимационные услуги в индустрии гостеприимства

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

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

3. Полученную информацию при выполнении заданий 1 и 2 нужно оформить в виде таблицы:

Наименование анимационного предприятия	Услуги, предоставляемые данным предприятием	Рынок сбыта

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

Тема 6. Клиенты предприятий индустрии гостеприимства и их потребности

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

2. Посетите какую-нибудь туристскую достопримечательность и опишите различные категории ее посетителей. Оформите таблицу, в которой будет дана характеристика потребностей этих групп посетителей.

Категории посетителей	Их потребности

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.

4. Групповая работа: разработайте анкету, дающую возможность определить предпочтения местных жителей в отдыхе в свои выходные дни. Расспросите четырех местных жителей об их выходных; если это возможно, 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.

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

Тема 7. Воздействие культурных традиций на развитие индустрии гостеприимства

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			

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.

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

4. Найдите краткое описание достижений выдающихся людей вашего региона.

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

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.

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.

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

Тема 8. Технология обслуживания в гостинице

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.

2. Оцените качество обслуживания в двух разных гостиницах, используя приведенный ниже контрольный список оцениваемых показателей. Расположите данные в порядке: возрастания: 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					

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.

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

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

Тема 9. Обеспечение безопасности в работе гостиничных предприятий

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

2. Сделайте эскиз униформы работника предприятия индустрии гостеприимства, обращая внимание на его безопасность.

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

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

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

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

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

8. Посетите веб-сайты экологических организаций и составьте список мероприятий, посредством которых можно сделать значительный вклад в сохранение чистоты окружающей среды.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Дайте понятие определениям «туризм», «гостеприимство», «гостиничное хозяйство».
2. Охарактеризуйте структуру 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. Охарактеризуйте специфику гостиничного сервиса.
8. Особенности работы гостиниц в условиях современного рынка.
9. Дайте характеристику клиентов современного отеля.
10. Определите 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. Определите основные категории отелей.
15. Классификация гостиниц в России.
16. Классификация средств размещения за рубежом.
17. Определите значение организационной структуры в гостиничном бизнесе и их виды.
18. Охарактеризуйте основные подходы и направления разработки организационной структуры в гостинице.
19. Принципы и факторы, используемые при разработке организационной структуры в гостинице.
20. Охарактеризуйте работу службы управления номерным фондом.
21. Определите 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. Охарактеризуйте технологию бронирования мест в гостинице. Какая документация используется в процессе бронирования?
30. Особенности автоматизации процесса бронирования мест в гостиницах.
31. Типы и способы бронирования.

32. Этапы процесса обслуживания в гостиницах.

33. Охарактеризуйте структуру 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. Определите технологию 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 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.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

1. Тимохина Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с.

2. Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2014. – 176 с.

Дополнительная

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. – М.: Аспект Пресс, 2005.

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

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

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

14. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2011.

15. Уокер Дж. Р.Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2011.

16. Виноградова М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2010.

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

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

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

Периодические издания

1. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение».
2. «Вестник РАТА» – электронный журнал.
3. UNWTONEWS.
4. Отель.
5. Гостиницы и рестораны.
6. Гостиничное дело.
7. Стандарт 5 звезд.
8. Пять звезд.
9. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение».
10. Курортные ведомости.
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education.

Интернет-ресурсы:

1. [Электронный ресурс] – Режим доступа: HotelResource http://www.hotelresource.com.

2. [Электронный ресурс] – Режим доступа:Look Smart http://www.looksmart.com.

3. [Электронный ресурс] – Режим доступа:Travel Search http://www.travelsearch.com

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методические указания
по выполнению практических заданий

Нальчик, «Каб.-Балк. ун-т», 2019

Кулюшина Наталья Евгеньевна
Бекалдиева Залина Султановна

Редактор ***Л.З. Кулова***
Компьютерная верстка ***Н.И. Золотаревой***
Корректор ***Л.А. Скачкова***

В печать 04.09.2018. Формат 60x84 $^{1}/_{16}$.
Печать трафаретная. Бумага офсетная.
1,16 усл.п.л. 0,6 уч.-изд.л.
Тираж 50 экз. Заказ № 8256.
Кабардино-Балкарский государственный университет.
360004, г. Нальчик, ул. Чернышевского, 173

Издательство КБГУ
360004, г. Нальчик, ул. Чернышевского, 173.