

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,  
качеству образования — первый  
проректор

Хагуров Е. А.

подпись

« 27 »

2018 г.



**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.В.14 ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки  
Направленность (профиль)  
Программа подготовки  
Квалификация  
Форма обучения

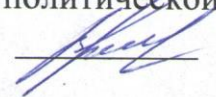
43.03.03. Гостиничное дело  
Санаторно-курортная деятельность  
Прикладной бакалавриат  
Бакалавр  
Заочная



Рабочая программа дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным Приказом Минобрнауки № 1432 от 04.12.2015. (зарегистрирован в Минюсте России 12.01.2016. № 40540).

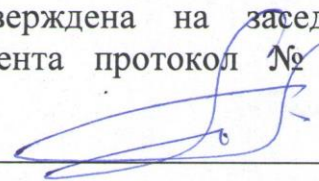
Программу составила:

В.В. Миненкова, зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «КубГУ», к.г.н., доцент



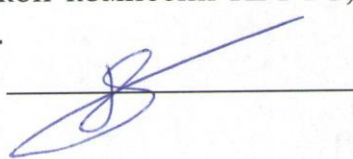
Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой (Беликов М.Ю.)



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии ИГГТС, протокол № 04-18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК ИГГТС (Погорелов А.В.)



Рецензенты:

1. Скрипниченко И.А. генеральный менеджер Hilton Garden Inn Krasnodar
2. Комаревцева Н.А., кандидат географических наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»

## Содержание

1 Цели и задачи изучения дисциплины .....	4
1.1 Цель дисциплины .....	4
1.2 Задачи дисциплины .....	4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2 Содержание и структура дисциплины.....	6
2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2. Структура дисциплины .....	6
2.3. Содержание разделов дисциплины.....	8
2.3.1. Содержание занятий лекционного типа .....	8
2.3.2. Содержание занятий семинарского типа .....	8
2.3.3. Лабораторные занятия .....	9
2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	10
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	10
3. Образовательные технологии .....	10
4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации .....	11
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации .....	11
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации .....	13
5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	16
5.1. Основная литература.....	16
5.2. Дополнительная литература .....	17
5.3. Периодические издания .....	18
5.1. Нормативно-правовые акты .....	18
6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины .....	18
7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	19
7.1. Методические указания и материалы по видам занятий.....	19
7.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену .....	23
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине .....	25
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения .....	25
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем .....	25
9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	25

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель дисциплины**

Цель – дать студентам общее представление о функционировании гостиничного предприятия, как части сферы услуг, организационной структуре, формах и методах обслуживания, а также изучить основные технологии управления и обслуживания в гостиничных комплексах.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов системные знания о сфере гостеприимства;
- изучить современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России;
- рассмотреть организационную и производственную структуру гостиницы;
- изучить технологии работы основных и вспомогательных служб гостиницы;
- рассмотреть вопросы предоставления гостиницами экскурсионных, транспортных, торговых и спортивно-оздоровительных услуг, услуг питания и отдыха, бизнес-услуг;
- сформировать навыки работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию туризма.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Изучение данного курса базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин: «Сервисная деятельность», «Введение в направление», «Организация гостиничного дела», «Информатика», а также является основой для изучения таких дисциплин как «Планирование и анализ гостиничной деятельности», «Проектирование гостиничной деятельности», «Управление персоналом санаторно-курортных предприятий и др.

Курс «Технологии гостиничной деятельности» способствует расширению знаний обучающихся о профессиональных технологиях использующихся в гостиничном деле.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и овладевает следующими компетенциями:

Общепрофессиональные:

- готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3);

Профессиональные:

- способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);
- готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями (ПК-7);
- готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителями (ПК-8).

Студент, завершивший изучение дисциплины должен *знать*:

- современные виды и категории средств размещения и особенности их функционирования;
  - современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
- Студент, завершивший изучение дисциплины должен *уметь*:
- выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности;
  - формулировать проблемы, вопросы и задачи развития сферы технологий в гостиничной деятельности;
  - оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности;
- Студент, завершивший изучение дисциплины должен *иметь навыки*:
- решения конкретных задач по использованию технологий в целях улучшения работы предприятия;
  - владения наиболее современными видами технологий, используемых в гостиничной деятельности.

Таблица 1.1. – Общепрофессиональные и профессиональные компетенции, на освоение которых направлено изучение дисциплины

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОПК-3	готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	– перечень и содержание нормативно-правовых и технологических документов федерального, отраслевого и корпоративного уровней правового регулирования гостиничной деятельности в РФ;	– использовать нормативно-правовую и технологическую документацию в целях защиты своих прав, прав потребителей и работодателей;	
2	ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	– основы классификации средств размещения и особенности функционирования различных их видов; – требования к гостиницам разных видов и категорий;	– оценивать гостиницы и аналогичные средства размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии;	– методикой оценки гостиниц и аналогичных средств размещения на соответствие требованиям Порядка классификации объектов туристической индустрии;
3	ПК-7	готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителя	– сущность и специфику гостиничных услуг; – современные и традиционные модели гостеприимства; – современные АСУ гостиничных предприятий; – требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях; – структуру управления гостиничным предприятием; – основные службы современной гостиницы и их характеристику, функции; – технологии приема и	– выбирать способы, методы, методики, приемы, средства для реализации технологий в гостиничной деятельности; – оформлять, представлять, описывать, характеризовать процессы, и явления, происходящие в гостиничной деятельности; – соблюдать на практике требования	– навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения; – базовыми навыками работы с АСУ (на примере АСУ «Fidelio»);

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; – технологии обслуживания гостей в процессе проживания; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице	безопасности и охраны труда в процессе организации обслуживания потребителей	
4	ПК-8	готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	– технологии приема и обслуживания гостей в отеле; – технологии обслуживания гостей питанием; – технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице; – современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России;		навыками гостеприимного и эффективного обслуживания гостей в средствах размещения;

## 2 Содержание и структура дисциплины

### 2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зач. ед. (252 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы студента (ЗФО)

Вид учебной работы	Всего часов	2 курс			
		Сессия			
		1	2	3	
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
Занятия лекционного типа	8	4	2	2	
Практические занятия	12	4	4	4	
<b>Иная контактная работа:</b>					
Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	-	-	
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,5	-	0,2	0,3	
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>219</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>93</b>	
Проработка учебного (теоретического) материала	199	64	52	83	
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка рефератов, сообщений, презентаций)	20	-	10	10	
<b>Контроль: зачет, экзамен</b>			<b>зачет 3,8</b>	<b>экзамен 8,7</b>	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>252</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>20,5</b>	<b>8</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

### 2.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам и темам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе (ЗФО)

№	Наименование тем	Аудиторные занятия		С/р КСР	Всего
		Лекции	Практ.		
1.	Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	1		8	9
2.	Сущность и специфика гостиничных услуг	1		8	9
3.	Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.			10	10
4.	Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.			10	10
5.	Классификация средств размещения. Виды гостиниц.			10	10
6.	Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	2		20	22
7.	Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	2		20	22
8.	Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.			10	10
9.	Структура управления гостиничным предприятием		1	10	11
10.	Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	2	1	10	13
11.	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.		2	14	16
12.	Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.		2	14	16
13.	Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.		2	13	15
14.	Технологии и организация работы анимационной службы.			10	10
15.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг деловым туристам			8	8
16.	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.		2	14	16
17.	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов			10	10
18.	Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет. Взаимодействие с гостями. Работа с возражениями.		2	10	12
19.	Охрана труда и техника безопасности в процессе обслуживания			10	10
	ИТОГО	8	12	219	

## 2.3. Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1. Содержание занятий лекционного типа

Таблица 4 – Содержание занятий лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Теоретические основы гостеприимства	Тема 1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	У
		Тема 2. Сущность и специфика гостиничных услуг	У
2	Развитие гостиничной индустрии	Тема 6. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	У
		Тема 7. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе.	У
3	Структура управления гостиничным предприятием	Тема 10. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	У

Примечание: У – устный опрос, дискуссия.

### 2.3.2. Содержание занятий семинарского типа

Таблица 5 – Содержание занятий семинарского типа (по разделам)

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Структура управления гостиничным предприятием	Тема 9. Структура управления гостиничным предприятием	У, ПЗ
		Тема 10. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	У, ПЗ
2	Технологии гостиничной деятельности	Тема 11. Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. Виды и правила расчетов с проживающими.	У, ПЗ, Т
		Тема 12. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ. Оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.	У, ПЗ
		Тема 13. Технологии и организация работы службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.	У, ПЗ
		Тема 16. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.	У, ПЗ, Т
		Тема 17. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	У, ПЗ



		Тема 18. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет. Взаимодействие с гостями. Работа с возражениями.	У, ПЗ, ТР
--	--	---	-----------

Примечание: У – устный опрос, дискуссия, ПЗ – практическое задание, ТР – тренинг (степень участия в работе).

Таблица 6 – Содержание занятий семинарского типа (по темам практических занятий)

№ п/п	Темы практических (семинарских) занятий	Содержание
1	Структура управления гостиничным предприятием.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.</li> <li>2. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.</li> <li>3. Системы жизнеобеспечения гостиницы.</li> <li>4. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.</li> <li>5. Организационная структура управления предприятием.</li> <li>6. Организационная структура управления ГП.</li> <li>7. Функции руководителей высшего звена управления.</li> </ol>
2	Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Состав служб гостиничного предприятия, их функциональное назначение.</li> </ol>
3	Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема, размещения и обслуживания.</li> <li>2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.</li> <li>3. Порядок регистрации и размещения гостей.</li> <li>4. Особенности регистрации иностранных гостей.</li> <li>5. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей.</li> <li>6. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.</li> <li>7. Виды и правила расчетов с проживающими.</li> </ol>
4	Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ.</li> <li>2. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.</li> <li>3.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.</li> </ol>
5	Технологии и организация работы службы питания.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационная структура предприятия питания в гостинице.</li> <li>2. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах.</li> <li>3. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов.</li> </ol>
6	Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация бытового обслуживания.</li> <li>2. Транспортные услуги.</li> <li>3. Экскурсионные услуги.</li> <li>4. Спортивно-оздоровительные услуги и др.</li> </ol>
7	Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Должностные инструкции: определение, назначение, структура.</li> <li>2. Должностные инструкции персонала отдельных служб гостиничного предприятия.</li> </ol>
8	Культура обслуживания.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.</li> <li>2. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.</li> <li>3. Внешний вид и культура речи персонала.</li> <li>4. Служебный этикет.</li> <li>5. Взаимодействие с гостями.</li> <li>6. Работа с возражениями.</li> </ol>

### 2.3.3. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

### 2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Учебная литература (основная и дополнительная)
2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, практическое занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума, занятие на основе кейс-метода («метод кейсов», «кейс-стади»);
- проектного обучения (исследовательский проект, информационный проект);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – интерактивные лекции, активные методы обучения и выполнения контрольных работ, тренинги, презентации и защита их с помощью программных продуктов Microsoft Office (Power Point), других графических редакторов.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии

Курс	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
2	Л	Лекция-дискуссия на тему «Современные тенденции развития гостиничного бизнеса»	2

	ПР	Выполнение индивидуальных практических заданий, проектов и их защита, кейсы: Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда).	2 2
<i>Итого:</i>			6

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

##### **4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации**

##### **Перечень контрольных вопросов и заданий по темам дисциплины (пример)**

#### **Практическая работа № 1 «Структура управления гостиничным предприятием»**

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение организационной структуре управления.
2. Какие элементы включает в себя организационная структура управления.
3. Какие виды организационных структур бывают и какие из них чаще встречаются в гостиничном бизнесе?
4. Какие достоинства и недостатки имеет линейная / функциональная / линейно-функциональная структура управления гостиничным предприятием? В каких типах гостиничных предприятий они встречается?
5. Охарактеризуйте связи в линейной / функциональной организационной структуре управления.
6. Опишите типовую пирамидальную структуру управления гостиницей.
7. Какие уровни менеджмента в ней выделяются и чем характеризуются?
8. Опишите функции руководителей высшего звена управления / управленческого / технического уровней.
9. Опишите структуру и содержание положения о структурном подразделении гостиничного предприятия.
10. Какие категории персонала можно выделить в гостинице в соответствие с организационной структурой управления?

##### *Практическое задание №1*

Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

##### *Практическое задание №2*

Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

##### *Практическое задание №1*

Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную

группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

**Тестовые задания  
для проведения текущего контроля знаний (пример)**

*Тест*

*на тему «Регистрация граждан РФ в гостиничных предприятиях»*

1. Главным документом, которым руководствуется сотрудник гостиничного предприятия при регистрации граждан, является:
  - а) правила проживания и порядок размещения гостей в гостиничном предприятии;
  - б) правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
  - в) **Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ;**
  - г) Правила регистрации иностранных граждан в РФ.
  
2. Документами, удостоверяющими личность граждан РФ, подходящими для осуществления регистрационного учета в гостиничном предприятии, являются только:
  - а) **паспорт гражданина РФ, паспорт СССР, загранпаспорт и свидетельство о рождении;**
  - б) паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение и свидетельство о рождении;
  - в) паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение, свидетельство о рождении, военный билет;
  - г) все перечисленные выше документы.
  
3. Регистрация по месту пребывания несовершеннолетних граждан (не достигших 14-летнего возраста) осуществляется в гостинице
  - а) **в том же порядке, что и других категорий граждан, т.е. при предъявлении этими несовершеннолетними свидетельства о рождении;**
  - б) на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних
  
4. Заполнение анкеты (форма № 5) при регистрации гостя является процедурой:
  - а) **обязательной;**
  - б) необязательной;
  - в) на усмотрение руководства гостиницы.
  
5. Подписывая анкету, гость обязуется:
  - а) соблюдать правила предоставления гостиничных услуг РФ;
  - б) **соблюдать правила проживания гостей в гостиничном предприятии и правила пожарной безопасности;**
  - в) соблюдать федеральное законодательство РФ (Конституция, Гражданский кодекс, федеральные законы в сфере туризма и гостеприимства);
  - г) беречь материальные ценности гостиничного предприятия.

6. Опишите этапы технологического цикла регистрации гостя.
7. Регистрация граждан РФ в подразделении адресно-справочной работы территориального органа УФМС является обязанностью:
  - а) **гостиничного предприятия;**
  - б) гостя (гражданина РФ);
  - в) граждане РФ не регистрируются.
8. Гостиничное предприятие должно сообщить о прибытии гостя (российского гражданина) в подразделение адресно-справочной работы территориального органа УФМС в течение:
  - а) **1 суток;**
  - б) 3 дней;
  - в) 5 дней;
  - г) не должно сообщать.
9. Форма анкеты для регистрации гражданина РФ определяется:
  - а) гостиничным предприятием самостоятельно
  - б) ФЗ «О порядке въезда и выезда из РФ»
  - в) **Административным регламентом предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ**
  - г) территориальным органом государственной статистики
10. Анкеты гостей должны храниться в гостиничном предприятии в течение:
  - а) 5 лет
  - б) 3 лет
  - в) **1 года**
  - г) не должны храниться

*Критерии оценки:*

Отлично / зачтено – 100% правильные ответы (10 вопросов)

Хорошо / зачтено – 80-90% правильные ответы (8-9 вопросов)

Удовлетворительно / зачтено – 60-75% правильные ответы (7 вопросов)

Неудовлетворительно / не зачтено – менее 60% правильные ответы (6 и менее вопросов)

#### **4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

##### Вопросы к зачету:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.



12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Развитие независимых гостиничных предприятий в гостиничном бизнесе.
15. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе.
16. Автоматизированные системы управления в гостиничных предприятиях.
17. Информационные технологии в гостиничном бизнесе. Глобальная сеть Интернет.
18. Технологии on-line бронирования в гостиничном бизнесе.
19. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
20. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
21. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
22. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
23. Структура управления гостиничным предприятием.
24. Функции руководителей высшего звена управления.
25. Службы гостиницы и их краткая характеристика.

#### Вопросы к экзамену:

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
4. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в России.
5. Виды гостиниц и их характеристика.
6. Классификация средств размещения в мире и в России.
7. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
8. Классификация гостиниц по способу управления.
9. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
10. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
11. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
12. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
13. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
14. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
15. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
16. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
17. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
18. Структура управления гостиничным предприятием.
19. Функции руководителей высшего звена управления.
20. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
21. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
22. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
23. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
24. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
25. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
26. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
27. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
28. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.

29. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборон постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
30. Технологии и организация работы службы питания.
31. Особенности работы ресторана в гостинице.
32. Технологии и организация работы банкетной службы.
33. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
34. Инженерно-техническая служба гостиницы.
35. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
36. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
37. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
38. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
39. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
40. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
41. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
42. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
43. Фирмы-разработчики специального программного обеспечения для гостиничного бизнеса и их программные продукты. Краткая характеристика.
44. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
45. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
46. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
47. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ.
48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
49. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
50. Требования безопасности и охраны труда в гостиничных предприятиях.

#### Примерные практические задания и задачи на экзамен:

1. Рассчитать оплату за проживание гостя в соответствии с количеством проведенного времени в гостинице (согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в РФ № 1085 от 9.10.2015 г.). Гость заехал в гостиницу 1 апреля в 10:00, выезд 5 апреля в 10:00. Стоимость проживания 500 руб. в сутки, почасовая оплата – 50 руб.
2. Рассчитать коэффициент суточной загрузки отеля. В течение суток в четырехзвездочный отель «Интурист» с номерным фондом 245 номеров (в том числе 5 люксов, 15 студий, остальные – стандартные одно- и двухместные номера 1 категории) было продано 20 одноместных стандартных, 43 двухместных стандартных номеров и 11 студий.
3. Определить категорию гостиничного предприятия по заданным характеристикам согласно Порядку классификации объектов туристической индустрии, утвержденном приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2014. № 1215. Обосновать свой выбор. Двухэтажная автострадная гостиница, 50 двухместных номеров 1 категории. В числе услуг, предоставляемых гостям, следующие: охраняемая автостоянка на 20 автомобилей, ресторан (один торговый зал) без бара, утренняя побудка по просьбе гостя, смена постельного белья и полотенец один раз в три дня, помещение для просмотра ТВ. Нет лифта, бассейна.
4. Разрешить конфликтную ситуацию, возникшую у стойки приема и размещения во время выписки гостя. Горничная сообщает администратору, что из номера гостя пропал махровый халат.

5. Составить технологическую схему процесса регистрации и размещения туристов в гостиничных комплексах.

6. Рассчитать средний коэффициент загрузки гостиницы за неделю. За неделю в отеле «Мечта» было занято 25 двухместных стандартных номеров 1 категории из имеющихся в наличии 40 номеров. Общее количество гостей, проживающих в этот период в отеле составило 42 человека.

7. Рассчитать среднесуточную стоимость номера. В гостинице «Зоря» с общим номерным фондом 220 номеров в течение дня были проданы 101 номер по цене 2500 руб., 2 люкса по цене 5500 руб. и 1 сюит по цене 10000 руб.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1. Основная литература**

1. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. – М.: Альтаир, 2014. – 85 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691>.

2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. (в библиотеке 20 экз.)

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2011. – 200 с. // [https://e.lanbook.com/book/53306#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/53306#book_name).

4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872844>.

5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие – М.: Дашков и Ко, 2010. – 328 с. (в библиотеке 50 экз.)

6. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с. – (Серия "Зарубежный учебник). Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=436731](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436731).
7. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. *(в библиотеке КубГУ 16 экземпляров)*
8. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М., Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015. – 167 с. Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=438785](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438785).
9. Скочилова М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса. – М.: Лаборатория Книги, 2011. – 198 с. Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=142368](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=142368).
10. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 331 с. // <https://biblio-online.ru/book/7A6C3B10-B672-4BCC-86F7-EA434ADABED4>.
11. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 336 с. // <https://biblio-online.ru/book/EF87AFD9-EBE1-45CE-AC8D-CC90E957D038>.
12. Уокер Дж. Управление гостеприимством: Вводный курс: учебник. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 880 с. Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=118745](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=118745).
13. Уокер Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

## 5.2. Дополнительная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2011. – 224 с. *(20 экз.)*
2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: Учебник. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с. – *(49 экз.)*.
3. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие / О.П. Ефимова, Н.А. Ефимов; Под ред. Н.И. Кабушкина. – М.: Новое знание, 2008. – 392 с. *(22 экз.)*
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. 4-е издание.- Мн.: Новое знание, 2002. – 368 с. *(14 экз.)*
5. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник для сред. Проф. Образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с. *(58 экз.)*
6. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса: Учебное пособие. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с. *(16 экз.)*
7. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 493 с. *(10 экз.)*
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие, 2007. – 304 с. *(10 экз.)*
9. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова . - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. - 399 с. *(15 экз.)*

### **5.3. Периодические издания**

1. журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. журнал «Вестник национальной академии туризма»

### **5.1. Нормативно-правовые акты**

1. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
2. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
3. ГОСТ 50647-210 Услуги общественного питания. Термины и определения.
4. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
5. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
7. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 53995-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
9. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
10. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
11. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
12. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения.
13. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».
14. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включая гостиницы и аналогичные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи (утвержден приказом Министерства культуры РФ от 11.07.2014. № 1215).
15. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ № 1085 от 9.10.2015 г.
16. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ. Департамент туризма и региональной политики. URL: <http://mkrf.ru>.
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. URL: <http://russiatourism.ru>.
3. Официальный сайт Министерства курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. URL: <http://min.kurortkuban.ru>.
4. Курорты Краснодарского края. URL: [www.kurortkuban.ru](http://www.kurortkuban.ru).
5. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт. URL: [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org).
6. Российский союз туристической индустрии Официальный сайт. URL: [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru).
7. Prohotel Портал про гостиничный бизнес. URL: [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru).
8. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru>.
9. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net).



10. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт. URL: [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru).
11. Журнал «Турифо». Официальный сайт. URL: [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru).
12. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление». URL: <http://hospitality.ru>.
13. Журнал «Современный отель». URL: <http://hotelexecutive.ru>.
14. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». URL: <http://www.tpnews.ru>.
15. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org).

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

### **7.1. Методические указания и материалы по видам занятий**

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» является одной из фундаментальных в процессе подготовки кадров для туриндустрии. Изучение теоретических основ и современных проблем и тенденций индустрии гостеприимства дает возможность студенту владеть знаниями в области предоставления гостиничных услуг – обязательной составляющей любого турпродукта.

Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой и сервисной деятельности в гостиницах и туристских комплексах.

При изучении дисциплины постоянно обращается внимание студентов на ее характер, показывается, где и когда изучаемые теоретические положения и практические умения могут быть использованы в будущей практической деятельности. Изучение материала ведется в форме, доступной пониманию студентов.

Для проведения занятий представляется целесообразным использовать лекционно-семинарские занятия, организационно-деятельностные и деловые игры, разбор производственных ситуаций, проводить дискуссии по актуальным проблемам, работать с методическими, справочными материалами, применять технические средства обучения при изучении вопросов внедрения современных информационных и компьютерных технологий в гостиничный бизнес.

При изложении дисциплины по соответствующим темам используются законодательные и нормативные акты Российской Федерации и Краснодарского края, а также инструктивные и руководящие материалы отраслевых министерств и ведомств.

Для развития творческой активности студентов в программе дисциплины предусмотрено выполнение ими самостоятельных творческих работ в форме рефератов, докладов по проблемам истории развития гостиничной индустрии, гостиничных цепей в России и за рубежом, проведение сравнительного анализа деятельности гостиничных предприятий разных категорий, выявление конкурентных преимуществ в каждой категории и др.

Освоение дисциплины предполагает практическое осмысление ее тем на практических занятиях, в процессе которых студент должен закрепить и углубить теоретические знания, приобрести необходимые умения. При проведении практических занятий учебная группа может делиться на подгруппы для выполнения коллективных заданий.

План проведения лекционных и практических/семинарских занятий предлагается для ознакомления студентам в начале изучения дисциплины, что дает им возможность ориентироваться в направлениях получаемых знаний и заранее планировать интересующие их вопросы для обсуждения на практических занятиях.

Студенты-заочники приступают к изучению курса на установочном сборе, когда читаются установочные лекции, раскрывающие сущность, источники, систему, субъекты индустрии гостеприимства и гостиничного бизнеса, что является своего рода введением в дисциплину. Цель лекций - ознакомить обучаемых с задачами, основными проблемами курса, нацелить их на самостоятельную работу в межсессионный период, рассказать об

основной и дополнительной литературе по предмету. На установочном сборе студенты получают необходимые учебно-методические материалы, знакомятся с тематикой контрольных работ, в случае необходимости участвуют в групповых и индивидуальных консультациях.

Основным методом изучения курса для студентов-заочников является самостоятельная работа в межсессионный период, направленная на овладение теоретическими аспектами гостиничного бизнеса, изучение типов, структуры служб гостиниц, их функций, принципов функционирования предприятий гостиничной индустрии.

В конце семестра на очередном сборе читается обзорная лекция, посвященная современным тенденциям и проблемам развития предприятий гостиничного бизнеса. Студенты задают преподавателю вопросы, которые остались неизученными.

Для студентов-очников основные источники получения знаний в процессе изучения дисциплины является изучение рекомендуемой литературы и обязательное посещение лекционных и практических/семинарских занятий.

Рекомендуемая литература для изучения дисциплины включает в себя основную и дополнительную литературу, а также сетевые источники. Основная литература представляет собой перечень учебников и учебно-методических пособий, содержание которых носит общий характер изучения основ гостиничного бизнеса. Тем не менее, эти издания отличаются друг от друга, дополняют друг друга, поэтому для успешной подготовки к промежуточной аттестации и экзамену недостаточно использование только одной книги из списка основной литературы, их должно быть как минимум пять (список избранной литературы следует обсуждать с преподавателем). Для подготовки к практическим/семинарским занятиям следует использовать дополнительную литературу, которая содержит специальный, узкий, функциональный аспекты процессов и явлений, являющихся темами практических/семинарских занятий.

Внимательно следует относиться к использованию сетевых источников. Это должны быть официальные сайты известных организаций, предприятий, компаний: например, сайты журналов для профессионалов гостиничного и туристического бизнеса («Гостиница и ресторан», «Современный отель», «Современный ресторан», «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Туризм» и др.), общественных национальных и международных организаций и ассоциаций в области гостиничного бизнеса и туризма (РСПТИ, ВТО, Международная ассоциация гостиниц и ресторанов и др.). Недопустимо использование в процессе обучения информации с сайтов рефератов, докладов, дипломов и др.

Лекция – форма учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

Практические/семинарские занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков, позволяющая студентам привить практические навыки самостоятельной работы с научной литературой, получить опыт публичных выступлений, развить профессиональную компетентность, проверить на практике полученные теоретические знания.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий: доклады с презентацией, анализ презентации совместно со студентами, защита авторских проектов, тренинги, решение ситуационных задач, разбор конкретных ситуаций по темам, встречи со специалистами в области туризма и сервиса.

### ***Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов.***

Самостоятельная работа студентов – это учебная, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность студентов, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы студентов представляет единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении практических занятий и во время чтения лекций;

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Процесс организации самостоятельной работы студента включает в себя следующие этапы:

– подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

– основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

– заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на практических занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

Таблица 7.1. – Распределение тем по разделам дисциплины для самостоятельного изучения дисциплины

Наименование раздела	Темы для самостоятельного изучения
Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	1. Сущность гостеприимства в исторической ретроспективе. 2. Значение термина «гость». 3. Современные и традиционные модели гостеприимства. 4. Направления индустрии гостеприимства. 5. Субъекты индустрии гостеприимства.
Сущность и специфика гостиничных услуг	1. Характеристика материальной и нематериальной сфер производства. 2. Специфические черты гостиничных услуг.
Классификация средств размещения. Виды гостиниц.	1. Порядок классификации объектов туристической индустрии в РФ. 2. Виды гостиниц и их характеристика.
Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	1. Федеральное законодательство. 2. Отраслевое законодательство. 3. ГОСТ Р в сфере гостеприимства.
Современные тенденции развития гостиничного бизнеса.	1. Мировые гостиничные цепи и гостиничные операторы в мире и в России. 2. Гостиничные консорциумы. 3. Современные разработки программного обеспечения для гостиничных предприятий. 4. Интернет в гостиничном бизнесе и гостиничный бизнес в сети Интернет. 5. Аутсорсинг и аутстаффинг в гостиничном бизнесе. 6. Формы взаимодействия ГП и туроператоров. 7. Горизонтальная и вертикальная интеграция в ГБ.

	8. Новые архитектурные решения в ГБ как современная тенденция развития.
Структура управления гостиничным предприятием.	1. Виды и характеристика организационных структур управления предприятием. 2. Преимущества и недостатки разных видов.
Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	1. Состав служб гостиничного предприятия, их характеристика. 2. Контактные и неконтактные службы: отличия, особенности функционирования.
Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	1. Роль и функции службы приема, размещения и обслуживания в работе ГП. 2. Источники и каналы получения заявок на бронирование. 3. Виды бронирования. 4. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице: оформление заявки на бронирование. 5. Технологии on-line бронирования. 6. Технологический цикл регистрации гостя. 7. Порядок регистрации и размещения граждан РФ. 8. Порядок регистрации и размещения иностранных гостей. 9. Особенности регистрации туристских групп, иностранных гостей. 10. Документооборот СПиР. 11. Виды и правила расчетов с проживающими. 12. Консьерж-обслуживание. 13. Обслуживание гостей лобби-персоналом. 14. Нормативно-правовая база функционирования службы приема и размещения.
Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда).	1. Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. 2. Виды уборок. 3. Последовательность уборки номера. 4. Нормативные документы о содержании гостиницы. 5. Содержание бельевого хозяйства. 6.оборот постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей. 7. Требования к помещениям для хранения постельного белья и принадлежностей.
Технологии и организация работы службы питания.	1. История развития ресторанного бизнеса. 2. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах как структурные подразделения службы питания: особенности функционирования. 3. Обслуживание гостей в зале ресторана: подготовка ресторана к обслуживанию, обслуживание клиентов. 4. Особенности функционирования ресторана в гостинице 5. Этикет в предприятиях общественного питания.
Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.	1. Дополнительные услуги в структуре гостиничного продукта. 2. Бытовое обслуживание: виды, условия и правила. 3. Транспортные услуги: виды, условия и правила. 4. Услуги для деловых туристов: виды, условия и правила. 5. Экскурсионные услуги: виды, условия и правила.
Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов	1. Должностные инструкции: общая характеристика и положения. 2. Анализ должностных инструкций персонала отдельных служб гостиничного предприятия.
Культура обслуживания.	1. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. 2. Корпоративные стандарты гостиничного предприятия: определение, сущность, основные компоненты. 3. Разработка и внедрение корпоративных стандартов: принципы, методы, алгоритм разработки, механизм внедрения. 4. Мониторинг и контроль выполнения стандартов.
Охрана труда и техника безопасности в процесс обслуживания	1. Общие принципы обеспечения безопасности и охраны труда в гостиничном предприятии. 2. Нормативно-правовые основы охраны труда в ГП. 3. Служба по охране труда: структура, функции. 4. Управление охраной труда в организации. 5. Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда. 6. Аттестация рабочих мест по условиям труда.

### *Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии*

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины (из перечня контрольных вопросов по темам курса). Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу, активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

#### *Критерии оценки качества семинара-дискуссии*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссии, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров, оставляя пассивными других студентов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

### **7.2. Методические рекомендации для подготовки к экзамену**

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 3 вопроса из материала изученного курса (2 теоретических вопроса, 1 задача). Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в рекомендованных сетевых источниках.

#### *Критерии оценки ответа студента на экзамене.*

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».



Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Каждый билет содержит 3 вопроса (2 теоретических вопроса, 1 задача) из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

#### Образец экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса  
Кафедра международного туризма и менеджмента

Экзамен по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»  
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль) «Санаторно-курортная деятельность»

Билет 1

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
3. Составить технологическую схему процесса регистрации и размещения туристов в гостиничных комплексах.

Зав. кафедрой  
международного туризма и менеджмента

М.Ю. Беликов

## 8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

### 8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office 2013 (MS Word, MS PowerPoint, MS Excel), Internet Explorer.

### 8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
  2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
  3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
- Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)  
Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com))

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
7. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели.
2.	Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет (3 шт.), МФУ (1 шт.), учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов (1 шт.), мобильным экраном для проектора (1 шт.).
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И208, И201, И205), оснащенные учебной доской, проектором, экраном, учебниками.
5.	Самостоятельная работа	Кабинеты для самостоятельной работы (И209, И212, И205а), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность университета.
---	-----------	---

Оснащение аудиторий (пример)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJ5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 20 столов + 40 стульев; доска учебная.; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.