

**Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский федеральный университет»
Торгово-экономический институт**

ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

*Методические указания
для выполнения контрольной работы
студентами направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
профиль 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»
заочной формы обучения*

Красноярск 2017

Рецензенты:
кандидат технических наук, доцент О.М. Сергачева

Основы гостиничного дела: метод. указания / сост. М.Д. Батраев; СФУ
торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 12 с.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
2 Порядок выполнения, содержание и выбор варианта контрольной работы	5
3 Варианты контрольных работ.....	6
4 Практическое задание.....	10
Библиографический список.....	11

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Основы гостиничного дела» изучается студентами 2 курса заочной формы обучения, является курсом по выбору (Б1.В.ДВ.3) в профессиональной подготовке студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль 43.03.03.01 «Ресторанная деятельность» и включает семь тем:

- 1 История развития индустрии гостеприимства
- 2 Индустрия гостеприимства: специфика, основные понятия.
- 3 Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания
- 4 Классификация и типология гостиниц
- 5 Основные службы гостиничного предприятия
- 6 Организация и предоставление дополнительных услуг
- 7 Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами

Целью изучения дисциплины является повышение качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, приобретение студентами комплекса теоретических знаний и практических навыков по вопросам современного подхода к организации гостиничной деятельности.

Помимо функционального назначения, данный курс носит и ознакомительный характер, позволяет расширить познания обучающихся о гостиничной деятельности и ее особенностях.

Задачами курса является формирование стремления к повышению профессионального мастерства и постоянного личностного развития; изучение современного состояния, перспектив развития рынка гостиничных услуг, основных тенденций развития гостиничной индустрии, правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; усвоение знаний о сущности корпоративной философии в гостиничной деятельности; приобретение знаний в области прогрессивных технологий обслуживания в гостиницах; изучение организации, функционирования, взаимосвязи служб гостиниц; приобретение знаний в области классификации и типологии гостиниц; знакомство с информационными технологическими системами, применяемыми в гостиницах.

На основе полученных знаний этого курса строится изучение других базовых дисциплин профессионального цикла – технология гостиничной деятельности, организация гостиничного дела.

Одной из форм внеаудиторной самостоятельной работы студентов является выполнение контрольной работы, которая служит формой промежуточного контроля знаний студентов.

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения выполняют контрольную работу. Настоящие методические указания включают в себя задания для выполнения контрольной работы по курсу «Основы гостиничного дела».

2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И ВЫБОР ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данная контрольная работа состоит из теоретической части, включающей два вопроса, и практического задания.

В теоретической части контрольной работы излагается содержание программных вопросов по дисциплине «Основы гостиничного дела». Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы, а также информации по вопросам деятельности гостиниц и других средств размещения, публикуемой в периодических изданиях. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник. Обязательным условием является изучение нормативных, инструктивных и методических материалов.

В практической части выполняются творческий проект в соответствии с условиями задания.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и оформлена в соответствии со стандартом СТО 4.2-07-2015.

Текст работы излагается рукописным способом в тетради или машинописным на отдельных сброшюрованных листах. На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта и его содержание). В конце контрольной работы приводится список использованных источников, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

Контрольная работа состоит из вариантов. Студент выбирает свой вариант в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
1	20	18	1	10	7	13	15	19	2	4	
2	6	8	9	21	3	5	7	12	14	16	
3	17	4	18	3	20	1	16	2	5	19	
4	7	11	6	14	9	8	13	10	12	15	
5	1	19	20	18	4	2	16	3	17	5	
6	10	11	13	8	14	15	14	6	7	12	
7	4	21	16	3	18	5	1	17	20	2	
8	8	10	14	15	9	7	13	6	12	21	
9	20	3	5	19	16	4	18	17	1	2	
0	12	9	10	6	13	15	7	11	14	8	

3 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

1. Понятие «гостиница», признаки, которыми она обладает.
2. Структура гостиничного продукта, ее особенности.
3. Практическое задание.

Вариант 2

1. Структура службы управления номерным фондом и ее особенности.
2. Характеристика наиболее распространенные классификации средств размещения.
3. Практическое задание.

Вариант 3

1. Особенности структуры индустрии туризма и индустрии гостеприимства.
2. Функции службы приема и размещения.
3. Практическое задание.

Вариант 4

1. Зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг.
2. Функции административно-хозяйственной службы.
3. Практическое задание.

Вариант 5

1. Характеристика основных видов бронирования гостиничных номеров.
2. Гостиничный бизнес в современной России.
3. Практическое задание.

Вариант 6

1. Особенности работы контактных и неконтактных служб отелей.
2. Основные этапы развития мировой индустрии питания.
3. Практическое задание.

Вариант 7

1. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.

2. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
3. Практическое задание.

Вариант 8

1. Характеристика наиболее распространенных типов предприятий размещения.
2. Специфика работы службы обслуживания гостей.
3. Практическое задание.

Вариант 9

1. Порядок расчета с проживающими гостями.
2. Основные системы классификации отелей, принятые в ряде стран мира.
3. Практическое задание.

Вариант 10

1. Основные критерии уровня комфорта средств размещения.
2. Должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения.
3. Практическое задание.

Вариант 11

1. Особенности работы службы безопасности отеля.
2. Стандартная классификации средств размещения ВТ.
3. Практическое задание.

Вариант 12

1. Требования, предъявляемые к гостиницам и другим средствам размещения.
2. Характеристика основных подразделений инженерной службы отеля.
3. Практическое задание.

Вариант 13

1. Охарактеризовать потребительские свойства гостиничного продукта.
2. Особенности организации питания в гостиницах.
3. Практическое задание.

Вариант 14

1. Специфика американской классификации отелей и ее характеристика.
2. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
3. Практическое задание.

Вариант 15

1. Перечислить и охарактеризовать фундаментальные характеристики услуг.
2. Привести (на выбор студента) примеры 2-3 классификаций предприятий размещения.
3. Практическое задание.

Вариант 16

1. Основные модели организации гостиничного дела.
2. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда.
3. Практическое задание.

Вариант 17

1. Охарактеризовать ситуации, создающие угрозу безопасности гостей.
2. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
3. Практическое задание.

Вариант 18

1. Перспективы развития международной гостиничной индустрии.
2. Перечислить и охарактеризовать внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
3. Практическое задание.

Вариант 19

1. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
2. Классификация гостиниц в Российской Федерации.
3. Практическое задание.

Вариант 20

1. Перечислить и охарактеризовать внешние факторы развития индустрии гостеприимства.
2. Примеры отечественных и зарубежных взглядов на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства.

3. Практическое задание.

Вариант 21

1. Характеристика разновидностей услуг гостиничного предприятия.
2. Характеристика наиболее распространенных типов предприятий размещения.
3. Практическое задание.

4 ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Практическое задание представляет собой творческий проект, является единым для всех вариантов контрольной работы. Выполняется каждым студентом индивидуально.

Задание для выполнения творческого проекта:

Разработка концепции гостиничного предприятия или другого средства размещения по следующим пунктам:

- месторасположение;
- тип и категория гостиничного предприятия, в соответствии с классификацией гостиниц и других средств размещения принятой в РФ;
- описание структуры гостиничного комплекса;
- организация внешнего и внутреннего пространства гостиницы;
- классификация номерного фонда гостиницы;
- бесплатные развлечения и предоставляемые услуги;
- платные развлечения и предоставляемые услуги;
- другие напоминания;
- предоставление услуги питания с указанием времени работы различных точек питания.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014. – 168 с.
2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>
3. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>
4. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=854398>
5. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник : [по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100 "Сервис")] / Л. Н. Семеркова [и др.].- Москва : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

Дополнительная литература

6. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Баранов А. С., Бисько И. А.; Под ред. Богданова Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 383 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=519575>
7. Кучеренко, В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия [Текст] : учеб. пособие для вузов / В. Л. Кучеренко.- СПб. : Троицкий мост, 2013. - 157 с.
8. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – Москва : Дашков и К^о, 2015 – 208 с.
9. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Радионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. – 352 с.
10. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – Москва : ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
11. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2014. – 331 с.
12. Организация гостиничного дела : метод. указания к проведению практических и семинарских занятий / сост. О. М. Сергачева, М. Д. Батраев; СФУ ТЭИ. – Красноярск, 2015. – 81 с.
13. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>

14. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.
Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>
15. Современные проблемы сервиса и туризма, 2015, Том 9. №3 / Современные проблемы сервиса и туризма, Том 9. №3, 2015. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=507572>
16. Современные проблемы сервиса и туризма, 2016, Том 10. №1 - М.: РГУТиС, 2016. - 158 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=603136>