

**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<sup>о</sup>, 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>