

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Находка 2016

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация гостиничного сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: действительный член Национальной академии туризма, ст. преподаватель кафедры ГИД Нарута Я.С.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой _____  Шумейко М.В.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения.

Задачами курса являются: – приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме; – приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия; – овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания:	основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; основы организации процесса оказания услуг и структуру предприятия сервиса; аспекты организации основного производства на предприятиях сервиса, производственной инфраструктуры предприятий; формы, методы и требования к обслуживанию потребителей; основы бизнес-планирования
			Умения:	прогнозировать спрос и предложения на услуги; планировать инвестиционную деятельность предприятия; планировать потребность в персонале и средствах на оплату труда; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса

				навыками организации технологического процесса сервиса; навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.
--	--	--	--	---

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Технология и организация гостиничного сервиса» относится к вариативной части.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр / Модуль	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
43.03.01 Сервис	ОФО	Б.1.В.02	3	3	108/69/39	А1, А2, И3, 3

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 5.

Таблица 3 – Структура дисциплины

Темы дисциплины	Часы	Перечень ОПОП	Вид учебной работы	Семестр	Аттестация
Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	1	БСС	лекции	4	А1, А2, Э
Тема 2. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии	2	БСС	лекция-беседа	4	А1, Э
Тема 3. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	1	БСС	лекции	4	А1, Э
Тема 4. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации	1	БСС	лекции	4	А1, Э
Тема 5. Классификация средств размещения	2	БСС	лекции	4	А1, Э
Тема 6. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостинично-го обслуживания	2	БСС	лекции	4	А1, Э
Тема 7. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	2	БСС	лекции	4	А2, Э

Тема 8. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	2	БСС	лекции	4	А2, Э
Тема 9. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия	2	БСС	лекция-беседа	4	А2, Э
Тема 10. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии	2	БСС	лекции	4	А2, Э

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность

Информационно-библиотечная среда. Структура и справочно-поисковый аппарат библиотеки ВГУЭС. Работа с электронным каталогом библиотеки ВГУЭС. Электронные ресурсы и рекомендации. Работа с электронными ресурсами ВГУЭС: цифровыми учебными материалами; раздаточными материалами; хранилищем цифровых учебно-методических материалов; хранилищем цифровых научных материалов. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

Тема 2. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии.

Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг». Основные понятия и определения. История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом.

Тема 3. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения.

Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.

Тема 4. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения.

Тема 5. Классификация средств размещения. Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Тема 6. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания.

Тема 7. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия. Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Служба персонала в униформе: функции и обязанности.

Тема 8. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда. Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.

Тема 9. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия.

Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской

службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг.

Тема 10. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии.

Защита и безопасность в гостиничном предприятии. Концепция безопасности. Комплекс безопасности отеля.

Таблица 4 - Структура и содержание практической части учебной дисциплины

Темы дисциплины	Часы	Перечень ОПОП	Вид учебной работы	Семестр	Аттестация
Тема. Библиотечно-информационная компетентность	1	БСС	Работа с источниками	3	A1, A2, Э
Тема 1. Национальные системы классификации средств размещения	5	БСС	Практическое занятие, дискуссия	3	A1, Э
Тема 2. Формирование информационной папки. Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия	5	БСС	Практическое занятие, разработка документации	3	A1, Э
Тема 3. Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений	5	БСС	Решение проблемных ситуаций, разработка документации	3	A1, Э
Тема 4. Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей	5	БСС	Работа в малых группах, «мозговой штурм»	3	A1, Э
Тема 5. Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда	5	БСС	Работа в малых группах, решение проблемных ситуаций, разработка документации	3	A1, Э
Тема 6. Инженерно-техническое оснащение гостиниц	5	БСС	Решение проблемных ситуаций, работа в малых группах	3	A2, Э
Тема 7. Формирование комплекса дополнительных услуг	3	БСС	Решение проблемных ситуаций, работа в малых группах	3	A2, Э

5.3 Перечень тем практических занятий

Тема 1. Национальные системы классификации средств размещения

1. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
2. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
3. Классификация средств размещения в США и Канаде.
4. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
5. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.

Тема 2. Формирование информационной папки. Документационное обеспечение служб гостиничного предприятия

1. Структура информационной папки, принципы оформления.
2. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
3. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
4. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.

Тема 3. Организационная структура для разных видов средств размещения, взаимодействия подразделений.

Методы проектирования организационных структур.

Разработка организационной структуры для малой гостиницы.

Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля. Разработка

организационной структуры для загородной гостиницы.

Тема 4. *Способы изучения мнения гостей о предоставленных услугах. Технология работы с жалобами гостей*

1. Анкетирование.
2. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
3. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
4. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

Тема 5. *Типология номеров. Принципы оборудования номерного фонда*

1. Международная типология номеров.
2. Требования к комплектации номера.
3. Требования к комфорту и гигиене номера.
4. Требования к номерам всех категорий в России.

Тема 6. *Инженерно-техническое оснащение гостиниц*

1. Требования к проектированию гостиничных предприятий.
2. Инженерно-техническое обеспечение гостиниц.

Тема 7. *Формирование комплекса дополнительных услуг*

1. Организация мини-бара.
2. Функции бизнес – центра.
3. Услуги аниматора.
4. Спа-центры в гостиничном предприятии. 5. Спортивный комплекс при гостинице.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

Текущий контроль по данной дисциплине предусматривает обязательное написание реферата. Тематика рефератов:

1. Развитие международных франчайзинговых цепей.
2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
3. Нормативное регулирование кадрового управления.
4. Виды и технологии реализации анимационных программ.
5. Методы ценообразования гостиничного продукта.
6. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
7. Методы исследования гостиничного рынка.
8. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
9. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
10. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
11. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
12. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
13. Виды зарубежных систем управления гостиницей.
14. Виды российских систем управления гостиницей

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.

9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражд-данства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостинич-ными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.

Методические рекомендации по организации СРС

При изучении дисциплины необходимо, чтобы освоение студентами теории дополнялось приобретением личностных и профессиональных компетенций, связанных с будущей профессиональной деятельностью. В качестве выходного проекта предусмотрен реферат. Работа над рефератом начинается с выбора темы. После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется. Объем пакета 15-25 стр. Время выполнения: 10 ч. Работа выполняется на листах формат А4, в программе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Структура пакета: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Защита пакета в виде публичного доклада на 5-7 минут. Элементы оценивания реферата:

1. Объем работы;
2. Структура работы;
3. Соответствие содержания пакета типу предприятия;
4. Достоверность и аргументированность содержания;
5. Ссылки на источники;
6. Понимание содержания работы;
7. Способность отвечать на поставленные вопросы

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов к зачёту:

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.оборот 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 за период 1995-2005 гг.

48. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.

49. Культура обслуживания. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов.

50. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.

Типовое контрольное задание (*контрольная работа, тест, кейс-задание и пр.*)

Тесты

1. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

2. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- а) аренда помещений для конференций
- б) международная спутниковая связь
- в) заказ железнодорожных билетов
- г) резервирование мест в ресторанах
- д) Интернет
- е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- б) не более 6 часов после расчетного часа
- в) при проживании не более суток (первые сутки)
- г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления гостиницей:

- а) служба приема и размещения

- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

10. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

11. Сопутствующие услуги:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

12. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

13. Служба приема и размещения:

- а) специалистов отдела бронирования
- б) сотрудников телефонной службы
- в) горничных
- г) службу прачечной и химчистки
- д) бухгалтерию
- е) отдел продаж банкетных залов

14. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:

- а) решением финансовых вопросов
- б) вопросы кадрового обеспечения
- в) вопросы благоустройства территории
- г) вопросы бронирования

- д) поддержание санитарного состояния номеров
- е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) Основная литература

- 1 Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие.- М. форум: ИНФРА-М, 2014.-512с
- 2 Кучеренко. В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: - СПб.: Троицкий мост, 2013.-160с.
- 3 Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов] / А. С. Кусков. - М.: Дашков и К*, 2015. - 328 с.
- 4 Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: Учебник. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 184 с.

б) Дополнительная литература

- 1 Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2013.-304с
- 2 Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. вузов / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2014. – 224 с.
- 3 Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. вузов, обуч. по направлению «Туризм» / И.М. Асанова, А.А. Жуков. – М.: Академия, 2013. – 288 с.
- 4 Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2015. – 256 с.
- 5 Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 352 с.
- 6 Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для студентов вузов / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. – 400 с.
- 7 Индустрия гостеприимства в Приморском крае: статистический сборник / под ред. В.Ф. Шаповалов (пред.) и др.; Федерал. служба гос. статистики (Примстат). – Владивосток: Приморскстат, 2014. – 38 с.
- 8 Мусакин, А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.А. Мусакин. – СПб.: Питер, 2011. – 320 с.
- 9 Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие [для студентов вузов] / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Карашенко. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 221 с.
- 10 Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2011. – 496 с.
- 11 Стригунова, Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие [для студентов вузов] / Д.П. Стригунова. – М.: КНОРУС, 2012. – 200 с.

9 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

б) Интернет-ресурсы

www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета «RATA news», выпускаемая Российским союзом туриндустрии
Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов.-
<http://www.travelinform.ru/main/newtech>;
Официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики.-
www.minstm.gov.ru

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной видеоаппаратурой. Практические занятия проводятся в учебной лаборатории с использованием видео- и аудиоаппаратуры, учебных наглядных пособий. Самостоятельная работа включает в себя работу в библиотеке, проведение научных исследований в виде реферата.

11 Словарь основных терминов

Акватория – соответствующим образом оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.

Американский завтрак – полный завтрак, включающий в себя фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (кашу / хлопья).

Английский завтрак – набор блюд, который включает в себя полный набор блюд: фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (омлет, сосиски).

Анимационная программа – комплекс мероприятий спортивного и развлекательного характера, которые входят в сферу рекреационных и духовных интересов туристов и разрабатываются для поведения ими свободного времени.

Апартотель – гостиница, номера которой имеют конфигурацию квартир, т.е. включают кухню или зону для приготовления пищи.

Банкетная служба – структурное подразделение питания и напитков, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях.

Безопасность – понятие, основанное на отсутствии опасности, угрозы или негативного воздействия на того, на кого это понятие распространяется.

Бермудский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.

Бизнес-отель – гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для поведения семинаров, переговоров.

Ботель – гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т.д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров.

Бронирование – предварительное закрепление за гостем номера или места в предприятии размещения.

Бунгало – легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов.

Ваучер – документ, свидетельствующий о предоплате услуг размещения туагенству.

Гарантированное бронирование предполагает ответственность гостиницы за сохранение номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия и гость берет на себя обязательство по оплате зарезервированного номера в случае опоздания или невозможности приезда.

Гарни-отель – гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует.

Гостеприимство – гармоничное сочетание производственных туристских услуг, комфорта отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях

удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта.

Гостиница – 1) это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум- заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. 2) – здание, часть здания или сооружение, предназначенное для предоставления услуг.

Гостиничная индустрия – вид экономической деятельности, которая включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, домах для приезжих и т.д.

Гостиничный продукт – совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и иных аспектов деятельности гостиницы по предоставлению гостям благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворить их потребности.

Гость – индивидуал, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Единовременная вместимость – общее количество мест в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

Инструктаж – предварительная беседа, ознакомление о порядке выполнения какой-либо работы.

Инструкция – свод правил, устанавливающих порядок и способ осуществления, выполнения чего-либо.

Информационные потоки – взаимодействия между гостями и сотрудниками при оказании услуг, между гостиницей и гостями в ходе бронирования, между гостиницей и посредниками.

Континентальный завтрак – стандартный набор блюд в утреннем меню, включает кофе или чай, булочку, масло, джем. В странах Северной Европы завтрак может быть дополнен сыром, холодным мясом или рыбой.

Концепция безопасности – базовый документ системы обеспечения безопасности, определяющих спецификацию угроз и меры их противодействия угрозам: инженерно – технические, исполнительские и организационно – административные.

Курортная гостиница – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.

Мотель – гостиница для туристов, путешествующих на наземных видах транспорта (автотуристы), расположенная в непосредственной близости от автострады. Как правило, оборудована гаражом (автостоянкой), станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

Негарантированное бронирование предполагает ответственность только со стороны гостиницы, которая сохраняет номер за гостем до определенного часа. Гость не гарантирует оплату в случае своего опоздания или неприбытия.

Номерной фонд – общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Организационная структура – совокупность управленческих звеньев, их состав, расположение, взаимосвязи.

Отель-клуб – небольшая закрытая гостиница высокого разряда, наиболее часто расположенная в загородной зоне.

Пансион – небольшая (до 12 номеров) частная гостиница, в которой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой владельцем семьей, которая обычно проживает в этом же здании.

Персонал в униформе – сотрудники контактной зоны, выделяющиеся особой

униформой, предоставляющие гостям наиболее персонифицированные услуги (швейцары, носильщики, посыльные, консьержи).

Поддерживающие центры – подразделения гостиницы, не приносящие прибыль, но обеспечивающие работу тех отделов, деятельность которых приносит гостинице доход (инженерно – техническая служба, бухгалтерия и т.д.).

Полный пансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и трехразовое питание.

Полупансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и двухразовое питание.

Превентивные меры противодействия угрозам – меры, принимаемые в период возникновения угрозы и направленные на предотвращение ее возникновения.

Профессиональный стандарт – документ, образец, устанавливающий перечень признаков, свойств и качеств, которым должен соответствовать сотрудник, занимающий ту или иную должность.

Профессия – основной род занятий трудовой деятельности.

Прямое бронирование – бронирование без посредников.

Ротель – передвижная гостиница с ограниченным набором услуг, которая располагается чаще всего в вагоне с одно – двухместными номерами – спальными отсеками, оборудованными также помещениями для переодеваний, общей кухней и санузлом.

Семейный план – система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.

Служба консьержей – подразделение гостиниц, оказывающих высокий уровень обслуживания, сотрудники подразделения оказывают спектр индивидуальных услуг.

Служба переднего плана (front of the house) – службы отеля, сотрудники которых непосредственно и постоянно контактируют с гостями (служба портье, официанты).

Средство размещения – помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно – правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Таймшер – покупка права пользования номером на одну-две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшера отдыхать в различных местностях.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий в обслуживании гостей, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (спортивных залов, бассейна и т.д.).

Флотель – плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно.

Франкфуртская таблица – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги в зависимости от отмеченных туристом недостатком ее представления.

Франчайзинг – система взаимоотношений, заключающаяся в возмездной передаче одной стороной (фирмой, имеющей, как правило, ярко выраженный имидж и высокую репутацию на рынке товаров и услуг) другой стороне (фирме или индивидуальному частному предпринимателю) своих средств индивидуализации производимых товаров или услуг (товарного знака или знака обслуживания, фирменного стиля), технологии ведения бизнеса и других компонентов информации, использование которых другой стороной будет содействовать росту и надежному закреплению на рынке товаров и услуг. При этом передающая сторона обязуется оказывать содействие в становлении бизнеса, обеспечивать техническую и консультационную помощь.

Хостел – разновидность гостиниц с небольшим набором услуг и невысоким уровнем обслуживания, как правило, предназначена для путешествующей молодежи.

Шале – небольшой домик с минимумом удобств, со всем необходимым для приготовления пищи, любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии).

Шведский стол – форма обслуживания гостей в предприятии питания, при котором отсутствует ограничения на потребление продуктов питания, но не раскрывает содержания завтрака.