

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе

С.Н. Туманов



2017 г.

Рабочая программа дисциплины

«Гостиничный сервис»

по направлению подготовки 43.03.01. Сервис

профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических
комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – заочная

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	4
5. Объем дисциплины	6
6. Структура учебной дисциплины	6
Тематический план дисциплины «Гостиничный сервис» для заочной формы обучения:	6
Тема 4.	7
Тема 5.	7
Основные службы гостиниц.	7
Тема 6.	7
Организация встречи и размещение гостей.	7
Тема 7.	7
Номерной фонд гостиниц.....	7
Тема 8.	7
Организация и предоставление дополнительных услуг в гостиницах.	7
Тема 9.	7
Сохранность вещей и обеспечение безопасности постояльцев гостиниц.....	7
Тема 10.	7
Инновационные технологии в обслуживании клиентов гостиниц.	7
7. Содержание дисциплины	8
8. Методические указания обучающимся.....	21
9. Фонд оценочных средств	27
56. Обеспечение безопасности гостей гостиниц.	28
57. Хранение ценных вещей, проживающих в гостинице.....	28
58. Медицинская служба. Оказание медицинской помощи, проживающим в гостиницах. 28	
59. Инновационные технологии в работе гостиниц по обслуживанию клиентов гостиниц. 28	
60. Использование информационных технологий в работе гостиниц.	28
10. Перечень основной и дополнительной литературы	29
11. Информационное и программное обеспечение	31
12. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	31

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины «Гостиничный сервис» устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, изучающих дисциплину «Гостиничный сервис».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169;

- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 19 декабря 2013 г. № 1367;

- Основной профессиональной образовательной программой Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис квалификация «бакалавр», профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»;

- Учебным планом Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным в 2016 г. (для обучающихся 2016 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Гостиничный сервис» является формирование у обучающихся целостной системы теоретических и прикладных взглядов, умений и навыков в области гостиничного сервиса, содействовать профессиональному становлению обучающихся, вооружению качествами, навыками и умениями, удовлетворяющих требованиям, предъявляемым к руководителям и сотрудникам гостиничной сферы.

Задачи дисциплины «Гостиничный сервис» заключаются в том, чтобы вооружить обучающихся знанием:

- технологий организации процесса гостиничного сервиса, основных направлений, форм и методов сервисного обслуживания гостей в средствах размещения, включая гостиницы;
- источников информации об организации технологии процесса гостиничного сервиса, системы клиентских отношений с учётом требований потребителя;
- лучшего отечественного и зарубежного опыта в сфере гостиничного сервиса;

- опасностей воздействия человека на природу, возможного непоправимого урона, который может быть нанесен экологии в результате осуществления гостиничного сервиса;
- возможных опасностей, которые могут сопровождать сотрудников гостиничного сервиса и бизнеса в их профессиональной деятельности, их клиентов, механизма возникновения и ликвидации аварий, катастроф, стихийных бедствий;
- принципов и методов организации и управления малыми и средними коллективами в сфере гостиничного сервиса;
- видов, форм и объемов процесса гостиничного сервиса;
- современных инновационных технологий в области гостиничного сервиса.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Гостиничный сервис» относится к вариативной части (обязательная дисциплина) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- Сервисология
- Сервисная деятельность;
- Информатика;
- Экология;
- Психология сервиса

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Инженерные системы предприятий сервиса;
- Инженерная экология;
- Ресторанный сервис;
- Реклама и PR в сервисе;
- Безопасность гостиничных предприятий;
- Информационные технологии в сервисе
- Менеджмент в сервисе;
- Маркетинг в сервисе.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-8	Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	<p>Знать: возможные опасности, которые могут сопровождать сотрудников гостиничного сервиса и бизнеса в их профессиональной деятельности, а также их клиентов, механизм возникновения аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p> <p>Уметь: своевременно предотвращать нарастание угроз жизни и безопасности сотрудникам гостиничной отрасли и гостям;</p> <p>Владеть: навыками оказания первой необходимой помощи в случае возникновения угроз безопасности человеческой жизни и производству, защиты их от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p>
2.	ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	<p>Знать: научные основы организации труда, самостоятельной работы в сфере предоставления гостиничного сервиса; основы технологии процесса гостиничного сервиса, его механизм; систему клиентских отношений с учётом требований потребителя; теоретические основы конфликтологии и нахождения компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;</p> <p>Уметь: на научной основе организовать свой труд по обслуживанию гостей, управлению гостиничными предприятиями, обслуживающим персоналом, занятым в гостиничной сфере; разрабатывать технологии процесса гостиничного сервиса; развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя; преодолевать конфликтные ситуации и находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;</p> <p>Владеть: научными основами организации труда в сфере гостиничного сервиса; основными приёмами, методами организации технологии процесса гостиничного сервиса; организационными, психологическими навыками, основами тайм-менеджмента для планирования и реализации самостоятельной работы основными приёмами и навыками достижения компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству</p>

			обслуживания;
--	--	--	---------------

5. Объем дисциплины

Курс 2. Форма промежуточной аттестации: экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 216 часов.

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
6/216	22	10/2*	12/4*	181	-	13

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

6. Структура учебной дисциплины

Тематический план дисциплины «Гостиничный сервис» для **заочной** формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. Введение в учебный курс «Гостиничный сервис». Виды средств размещения.	20	2	2	-	18	

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Гостиничный сервис» для направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль
 подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

2.	Тема 2. Принципы сооружения и основные требования, предъявляемые к архитектурному стилю гостиниц.	20	2	2	-	18	
3.	Тема 3. Классификация и интерьер средств размещения.	20	2	2	-	18	
4.	Тема 4. Материально- техническая инфраструктура гостиниц.	20	2	2	-	18	
5	Тема 5. Основные службы гостиниц.	22	4/2*	2/2*	2	18	Интерактивная форма лекции — проблемная лекция Теоретический опрос
6.	Тема 6. Организация встречи и размещение гостей.	20	2/2*	-	2/2*	18	Интерактивная форма семинара — коллоквиум
7.	Тема 7. Номерной фонд гостиниц.	20	2	-	2	18	Теоретический опрос
8.	Тема 8. Организация и предоставление дополнительных услуг в гостиницах.	21	2/2*	-	2/2*	19	Интерактивная форма семинара — проведение семинара методом «малых групп»
9.	Тема 9. Сохранность вещей и обеспечение безопасности постояльцев гостиниц.	21	2	-	2	19	Теоретический опрос
10.	Тема 10. Инновационные технологии в обслуживании клиентов гостиниц.	19	2	-	2	7	Теоретический опрос
Итого		216	22	10/2*	12/4*	181	Зачет/экзамен

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в учебный курс «Гостиничный сервис». Виды средств размещения

Ц (2 **Ч** **З**):

1. Предмет учебного курса «Гостиничный сервис».
2. Понятия, используемые в теории гостиничного сервиса.
3. Признаки гостиниц. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам.
4. Современный российский гостиничный сервис и проблемы его развития.
5. Понятие гостиничной ассоциации. Российская гостиничная ассоциация: задачи и направления деятельности.
6. Гостиничные цепи и основные требования, предъявляемые к объектам гостиничной цепи. Основные виды гостиничных цепей.
7. Международные гостиничные цепи, представленные в России.

Ц

18 Ч

1. Выяснить, что составляет предмет учебного курса «Гостиничный сервис». Дать определение предмета учебного курса «Гостиничный сервис».
2. Знать определение понятий «гостиница», «гостиничная инфраструктура», «средства размещения», «гостиничная индустрия».
3. Знать типичные признаки гостиницы.
4. Знать понятия гостиничной ассоциации и гостиничной цепи.
5. Привести примеры международных гостиничных цепей в России.

Ц

1

1. Что составляет предмет учебного курса «Гостиничный сервис»?
2. Что такое гостиница?
3. Что такое гостиничный сервис?
4. Что такое гостиничная ассоциация?
5. Что такое гостиничная цепь?
6. Почему создание и функционирование гостиничных цепей играет положительную роль в развитии индустрии гостеприимства?
7. Приведите примеры крупных международных гостиничных цепей.
8. Какие проблемы сохраняются в России в сфере гостиничного сервиса?

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Овчаров А.О. Статистический анализ коллективных средств размещения в системе индикаторов туристской индустрии // Вопросы статистики. 2010. № 11.
5. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
6. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.

Тема 2. Принципы сооружения и основные требования, предъявляемые к архитектурному стилю гостиниц

Цели:

1. Основные принципы возведения гостиниц.
2. Основной принцип возведения зданий гостиниц — соответствие окружающей среде.
3. Учёт климатических факторов при строительстве гостиниц.
4. Архитектурное, конструктивное и планировочное решения здания гостиницы.
5. Соответствие гостиниц эстетическим, техническим, санитарно-гигиеническим, экологическим нормам и рекомендациям.
6. Основные тенденции проектирования и строительства современных гостиниц.
7. Реконструкция действующих гостиничных предприятий.
8. Противопожарные требования к гостиничным предприятиям.

1. Получить представление об основных принципах возведения зданий гостиниц.
2. Уметь объяснить, почему основной принцип возведения зданий гостиниц — соответствие окружающей среде.
3. Объяснить, в какой взаимозависимости находятся климатические факторы и возведение зданий гостиниц.
4. Получить представление о том, как выполняются архитектурное, конструктивное и планировочное решения здания гостиницы?
5. Уметь объяснить, каким эстетическим, техническим, санитарно-гигиеническим, экологическим нормам и рекомендациям должны соответствовать здания гостиниц.

Д

1. Какие основные принципы принимаются во внимание при сооружении зданий гостиниц?
2. В чём состоят архитектурные принципы возведения зданий гостиниц?
3. В чём заключается соответствие гостиниц эстетическим, техническим, санитарно-гигиеническим, экологическим нормам и рекомендациям?

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Шевченко Л.П., Горгорова Ю.В. Архитектура гостиниц городов Юга России: рекомендации по реконструкции. Ростов-на-Дону: Изд-во СНКЦ ВШ, 2007.

Тема 3. Классификация и интерьер средств размещения

Ербу (2 № Z):

1. Российская классификации гостиниц.
2. Требования, предъявляемые к гостиницам различных категорий.
3. Зарубежная классификации гостиниц.
4. Порядок классификации российских гостиниц.
5. Нормативно-правовые документы о классификации гостиниц.
6. Понятие интерьера гостиниц и его основные принципы.
7. Роль цвета и освещения в интерьере гостиниц.

И

18 № h):

1. Получить представление о российской и зарубежной классификации средств размещения.
2. Знать порядок классификации российских гостиниц.
3. Знать нормативно-правовые документы классификации гостиниц.
4. Получить представление об интерьере гостиниц и его основных принципах.
5. Уметь объяснить, как цветовая гамма и освещение гостиниц, влияют на имидж предприятия размещения и повышение уровня его конкурентоспособности.

Д

1. Какие средства размещения считаются коллективными?
2. Какими параметрами характеризуются коллективные средства размещения?
2. Какие средства размещения считаются индивидуальными?
3. Какой существует порядок классификации российских гостиниц?
4. Какими нормативно-правовыми документами регламентируется порядок классификации гостиниц.
5. Что такое интерьер гостиниц?
6. Какую роль интерьер гостиниц играет в повышении их конкурентоспособности?

И dhf_gfm_fzebl_jInjZ

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.

5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Кокшина Г.Н., Кокшина Е.В. Основы дизайна гостиничного интерьера. СПб: СПбГУСЭ, 2011.
3. Колчанова Г.И. Интерьер современных гостиниц. М.: Издательство литературы по строительству, 2008.
4. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
6. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм». М.: Финансы и статистика, 2006.
7. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
8. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.

Тема 4. Материально-техническая инфраструктура гостиниц

З (2 **ч** **З**):

1. Системы отопления в гостиницах.
2. Горячее и холодное водоснабжение гостиниц.
3. Системы освещения и система кондиционирования воздуха в гостинице.
4. Системы мусороудаления в гостиницах.

З **18 ч** **З**):

1. Знать механизм организации отопления в гостиницах.
2. Получить представление об организации горячего и холодного водоснабжения в гостиницах.
3. Знать основы организации системы освещения и кондиционирования в гостиницах.
4. Получить представление о системе мусороудаления в гостиницах.

В

1. Что такое система отопления и её цель?
2. Какие виды горячего и холодного водоснабжения существуют в гостиницах?
3. Какие нормы освещения используются в гостиницах?
4. Как организуется система кондиционирования в гостиницах?

5. Какие виды удаления мусора используются в гостиницах?

Основная:

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Селиванова Л.В. Основы индустрии туризма учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2010.
5. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
6. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.

Тема 5. Основные службы гостиниц

Цели и задачи:

Цели и задачи:

1.Административно-управленческие службы гостиниц: структура, направления деятельности.

2.Служба бронирования.

3.Служба приёма и размещения, её основные функции, организация работы.

4.Служба управления номерным фондом: структура, функции, состав.

5.Инженерно-техническая служба.

6.Служба питания.

7.Служба безопасности.

8.Вспомогательные службы.

Цели и задачи:

1.Административно-управленческие службы гостиниц: структура, направления деятельности.

2. Служба бронирования.
3. Служба приёма и размещения, её основные функции, организация работы.
4. Служба управления номерным фондом: структура, функции, состав.
5. Инженерно-техническая служба.
6. Служба питания.
7. Служба безопасности.
8. Вспомогательные службы.



18 № 1):

1. Изучить и знать функции основных служб гостиниц.



1. В чём заключаются функции административно-управленческой службы гостиниц?
2. В чём заключаются функции службы бронирования?
3. В чём заключаются функции службы управления номерным фондом?
4. В чём заключаются функции службы приёма и размещения?
5. В чём заключаются функции отдельных вспомогательных служб?



Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.

5. Сабитов Р.Ю., Чомоян О.Р. Организация работы инженерно-технической службы гостиниц: учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2012.
6. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.

Тема 6. Организация встречи и размещение гостей

И (2/2* **И** **З**):

В - **И**

1. Встреча, приветствие гостя
2. Регистрация по прибытии
3. Выяснение вопросов платёжеспособности гостей
4. Назначение номера, вселение в номер
5. Выезд гостя, процедура выписки.

И 18 **И** **И**):

1. Знать последовательность встречи гостей.
2. Знать порядок сверки деталей бронирования прибывшего гостя.
3. Знать порядок работы с гостем, не имеющего предварительного заказа на размещение.
4. Знать порядок регистрации документов и учёт граждан РФ.
5. Знать правила миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства.

И

1. Из каких элементов обслуживания складывается встреча и размещение гостей?
2. С какой целью осуществляется регистрация гостей в гостинице?
3. Какие формы оплаты за проживание используются в гостиницах?
4. Что необходимо учитывать сотрудникам гостиницы при назначении номера?
5. Что такое карта клиента и с какой целью она выпускается?

И dhf_gfm_fzebl_jИnjZ

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.

5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Доступное размещение в гостиницах: рекомендации / ред.-сост.: А. Большаков и др. - Изд. 2-е, доп. М.: Библиотека Оргкомитета «Сочи 2014», 2014.
3. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
5. Маркова О.П. Организационные основы приема и обслуживание в гостиницах: учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2010.
6. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
7. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.

Тема 7. Номерной фонд гостиниц



(2 **Ч** Z):

1. Понятие «номерной фонд». Факторы, влияющие на формирование номерного фонда.
2. Российская классификация номерного фонда.
3. Международная классификация номерного фонда.
4. Требования по формированию и оснащению гостиничных номеров мебелью, бытовой техникой и приборами, предметами интерьера и текстиля.
5. Специальные требования к электрооборудованию гостиничных помещений.
6. Соблюдение правил противопожарной безопасности в гостиничных номерах.



18 **Ч**

1. Получить представление о понятии «номерной фонд»
2. Знать типологию номерного фонда российских гостиниц.
3. Знать зарубежную классификацию номерного фонда.
4. Знать требования, предъявляемые к оборудованию номеров гостиниц.



1. Что такое «номерной фонд»?
2. Какая типология номерного фонда используется в России?
3. Какая классификация номерного фонда применяется за рубежом?
4. Какие требования предъявляются в России к формированию и оснащению гостиничных номеров мебелью, бытовой техникой и приборами, предметами интерьера и текстиля

5. Охарактеризуйте основные требования к электрооборудованию номерного фонда.

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.
6. Маркова О.П. Организационные основы приема и обслуживания в гостиницах: учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2010.

Тема 8. Организация и предоставление дополнительных услуг в гостиницах

2/2* 4 Z):

- 1

1. Специфика гостиничных услуг.
2. Порядок и условия предоставления дополнительных гостиничных услуг.
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
4. Порядок предоставления специфических дополнительных услуг бизнес-центра, сервис-бюро, мини-бара, еды и напитков в номера, интерактивного и платного телевидения и др.
5. Работа с претензиями на качество предоставляемых гостиничных услуг.

1

19 4 h):

1. Получить представление о специфике гостиничных услуг.

2. Знать содержание и порядок предоставления дополнительных гостиничных услуг.

3. Знать Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

4. Знать порядок работы с претензиями на качество предоставляемых гостиничных услуг.

Д

1. В чём заключается специфика гостиничных услуг?

2. Каков порядок и условия предоставления дополнительных гостиничных услуг?

3. В чём заключается основное содержание Постановления Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?

4. В чём состоит порядок работы с претензиями на качество предоставляемых гостиничных услуг?

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Маркова О.П. Организационные основы приема и обслуживание в гостиницах: учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2010.
5. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
6. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.

9. Сохранность вещей и обеспечение безопасности постояльцев гостиниц



(2 № Z):

1. Понятия безопасности и безопасности гостей гостиницы.
2. Соблюдение личной безопасности гостей гостиниц.
3. Система безопасности в гостиницах
4. Противопожарная безопасность в гостиницах.
5. Действия персонала гостиницы при возникновении угрозы безопасности.
6. Сохранность вещей постояльцев гостиницы.



19 № h):

1. Получить представление о безопасности и безопасности гостей гостиницы.
2. Знать, в чём должна заключаться личная безопасность гостей гостиниц.
3. Знать основные составляющие системы безопасности в гостиницах.
4. Знать механизм обеспечения противопожарной безопасности в гостиницах.
5. Знать порядок действия персонала гостиницы в случае возникновения угрозы безопасности.
6. Знать правила сохранности личных вещей постояльцев гостиницы.



1. Что такое безопасность и безопасность гостей гостиницы?
2. Что такое личная безопасность?
3. Из каких структурных элементов формируется система безопасности в гостиницах?
4. В чём состоит механизм обеспечения противопожарной безопасности в гостиницах.
5. Каков порядок действия персонала гостиницы в случае возникновения угрозы безопасности?
6. Как в гостиницах обеспечивается сохранность личных вещей?

I_dhf_gfn_fzebl_jZnjZ

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Пожарная безопасность. Гостиницы и рестораны: сборник / сост. Сергеева Т. СПб: Бонниер Бизнес Пресс, 2010.
5. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
6. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.

Тема 10. Инновационные технологии в обслуживании клиентов гостиниц



(2 З):

1. Роль и место инновационных технологий в обслуживании клиентов гостиниц.
2. Цели инновационных гостиничных технологий.
3. Использование компьютерных технологий в гостиничном сервисе.
4. Специализированные программные продукты для гостиничного сервиса.



7 З):

1. Получить представление о роли и месте инновационных технологий в обслуживании клиентов гостиниц.
2. Знать цели, которые достигаются с помощью инновационных технологий в гостиничном сервисе.
3. Уметь использовать компьютерные технологии в гостиничном сервисе.
4. Знать специализированные компьютерные программы, которые используются в гостиничном сервисе.



1. Что такое инновации?
2. Что такое инновационные технологии?
3. В каких сферах гостиничного сервиса могут использоваться инновационные технологии?
4. Приведите примеры использования компьютерных технологий в гостиничном сервисе.
5. Какие компьютерные программы используются в гостиничном сервисе?

Основная:

Основная:

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.

2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

Дополнительная:

1. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М.: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
2. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
4. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
5. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.
6. Ушаков Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия. М.: Берлин: Директ-Медиа, 2015.
7. Шеменёва О.В., Кривошеева Т.М., Семирикова Е.А. Инновации в гостиничном бизнесе // Сервис в России и зарубежом. 2012. №10.

8. Методические указания обучающимся

8.1. Методические рекомендации по подготовке к учебным занятиям в интерактивной форме

Интерактивное обучение — специальная форма организации познавательной деятельности. Использование интерактивной модели обучения предусматривает моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Из объекта воздействия обучающийся становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом.

Интерактивные формы обучения будут использоваться при проведении аудиторных занятий, в ходе самостоятельной работы студентов и других видах учебных занятий.

Главная цель интерактивного обучения состоит в том, чтобы развивать мышление обучаемых, вовлекать их в решение научно-прикладных и теоретических проблем, расширять и углублять их знания при и одновременном развитии практических навыков и умения самостоятельно мыслить.

Основные методические принципы интерактивного обучения включают в себя тщательный подбор рабочих терминов, учебной, профессиональной лексики, основных понятий; всесторонний анализ конкретных практических примеров управленческой и профессиональной деятельности, в котором обучаемые выполняют различные ролевые функции; поддержание всеми обучаемыми непрерывного визуального контакта между собой; выполнение на каждом занятии одним из обучающихся функции руководителя, который инициирует обсуждение учебной проблемы; активное использование технических учебных средств, в том числе слайдов, фильмов, роликов, видеоклипов, интерактивной доски, с помощью которых иллюстрируется учебный материал; постоянное поддержание преподавателем активного внутригруппового взаимодействия, снятие им напряженности; оперативное вмешательство преподавателя в ход дискуссии в случае возникновения непредвиденных трудностей, а также в целях пояснения новых для слушателей положений учебной программы; интенсивное использование индивидуальных занятий (домашние задания творческого характера) и индивидуальных способностей в групповых занятиях; осуществление взаимодействия в режиме строгого соблюдения сформулированных преподавателем норм, правил, поощрений (наказаний) за достигнутые результаты; обучение принятию решений в условиях жесткого регламента и наличия элемента неопределенности информации.¹

Интерактивное обучение предполагает: регулярное обновление и использование электронных учебно-методических изданий; использование для проведения учебных занятий современные мультимедийные средства обучения; формирование видеотеки с курсами лекций и бизнес-кейсами; проведение аудиторных занятий в режиме реального времени посредством Интернета, когда студенты и преподаватели имеют возможность не только слушать лекции, но и обсуждать ту или иную тематику, участвовать в прениях и т.д.²

На занятиях могут быть использованы следующие виды интерактивных форм обучения: деловые и ролевые игры; психологические и иные тренинги; групповая, научная дискуссия, диспут; дебаты; кейс-метод; метод проектов; мозговой штурм; семинар в диалоговом режиме (семинар-диалог); разбор конкретных ситуаций; метод работы в малых группах (результат работы студенческих исследовательских групп); круглые столы; вузовские, межвузовские видео-телеконференции; проведение форумов; компьютерные симуляции; компьютерное моделирование и практический анализ результатов; презентации на основе современных мультимедийных средств; интерактивные

¹См.: Методические рекомендации по проведению занятий с применением интерактивных форм обучения в ФГВПО «Тюменский государственный университет». URL: <http://do.gendocs.ru/docs/index-245732.html>.

² Там же.

лекции; лекция пресс-конференция; бинарная лекция (лекция вдвоем); лекция с заранее запланированными ошибками; проблемная лекция.

8.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Цель самостоятельной работы обучающихся заключается в том, чтобы помочь им лучше усвоить учебную программу, сформировать стремление к постоянному самообразованию.

Самостоятельная работа студентов включает несколько её основных видов:

- работа с учебной литературой, рекомендованной дополнительной литературой, электронными ресурсами, иными источниками учебной информации;
- подготовка и написание докладов, рефератов, сообщений;
- подготовка презентаций;
- подготовка к зачёту и экзамену.

Особое внимание при организации самостоятельной работы следует уделить повторению учебного материала. Повторение помогает лучшему усвоению пройденного материала, закреплению новых сведений, формированию ассоциативных связей и образов.

Важную роль в самостоятельной работе обучающихся играют материалы учебников и учебных пособий. Наряду с лекциями они являются основным источником формирования устойчивых знаний. Работа с учебниками и пособиями продолжается в течение всего семестра, поэтому изучение учебного материала должно распределяться равномерно, в соответствии с тематикой лекций и семинарских занятий.

Рекомендуется знакомиться с учебным материалом перед лекцией, так как в этом случае обучающийся лучше воспринимает содержание лекционного занятия. При подготовке к семинарам повторное чтение учебника позволяет обратить внимание на ключевые проблемы, выделить главное в учебном материале.

Приступая к изучению учебной дисциплины «Гостиничный сервис», необходимо ознакомиться с программой курса и её разделами, определить круг вопросов, на изучение которых следует обратить внимание в первую очередь. Важно изучать дополнительную литературу, а также регулярно следить за сообщениями печатных и электронных СМИ по изучаемой проблематике.

Немаловажной составной частью при изучении курса является работа над понятиями и категориями. Учитывая многообразие содержания глоссария дисциплины, желательно составлять и периодически повторять словарь понятий и категорий.

Самостоятельная работа обучающегося включает подготовку к семинарским занятиям. На семинарских занятиях обучающиеся обсуждают предложенную заранее тематику, а также сообщения, рефераты, доклады, выступают с презентациями. При подготовке к семинару следует ознакомиться с соответствующими разделами учебной и дополнительной литературы,

подготовить реферат или доклад. Для лучшего усвоения конкретных тем, к каждому семинарскому занятию целесообразно готовить конспекты ответов.

Итоговой проверкой знаний обучающихся является экзамен. Подготовка к экзамену позволяет повторить и систематизировать изученный ранее материал.

Для успешной сдачи экзамена рекомендуется:

- готовиться к экзамену заблаговременно, систематически, в течение всего семестра;
- в ходе подготовки к экзамену распределять вопросы равномерно по дням, а последний день подготовки желательно использовать для повторения курса в целом;
- для лучшего усвоения пройденного материала желательно готовить конспекты ответов по экзаменационным вопросам.

8.3. Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Особое место в профессиональной подготовке студентов, обучающихся по направлению «Сервис», занимают семинарские занятия. Наряду с лекциями семинары являются одной из важнейших форм обучения. Семинары имеют большое значение для усвоения и закрепления изучаемого учебного материала. В процессе работы на семинарских занятиях обучающийся совершенствует свои умения и навыки самостоятельного анализа научной литературы. На семинарах обучающиеся приобретают и закрепляют навыки устных выступлений, использования презентаций в процессе обсуждения вопросов по плану семинарского занятия. Они также приобретают навыки привлечения внимания аудитории к своим выступлениям, вести научные дискуссии, отстаивать собственную точку зрения. Кроме того, семинары способствуют развитию самостоятельного мышления, умения анализировать и оценивать выступления коллег, чётко и аргументировано излагать свои мысли.

Подготовка к семинарским занятиям предполагает серьёзную самостоятельную предварительную работу с источниками, знакомство с содержанием материалов рекомендованных Интернет-сайтов.

В начале семинарского занятия преподаватель в кратком вступительном слове подчёркивает актуальность изучаемой темы, устанавливает связь с предыдущим занятием, формулирует основные проблемные вопросы, на которые следует обратить внимание на семинаре. В процессе семинарского занятия преподаватель задаёт конкретизирующие и уточняющие вопросы, а в заключительном слове подводит итоги семинара, даёт оценку работе группы и каждого выступавшего на занятии, предлагает тему следующего занятия, даёт методические советы, как лучше подготовиться к нему.

Основной формой подготовки к семинарским занятиям является самостоятельная работа обучающихся, которая предполагает написание докладов, рефератов, подготовку оппонентских выступлений, презентаций, аналитических

справок и записок и использование других видов обучения.

Так как особое место в ходе проведения семинарских занятий занимает обсуждение докладов и рефератов, то их распределение, как правило, проходит на первом семинаре. В обсуждении рефератов, докладов, презентаций принимают участие все обучающиеся группы, что обязывает их быть готовыми к активному участию в данном виде занятий.

8.4 Методические рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Лекционные занятия — традиционная и ведущая форма учебного процесса, которые обеспечивают высокопрофессиональную подготовку обучающихся.

Лекции предполагают ведущую роль лектора, преподавателя в организации и проведении данной формы занятия. Однако обучающиеся на лекции не являются пассивными участниками образовательного процесса, они — её активные участники.

Желательно, чтобы перед началом занятий обучающиеся познакомились с содержанием соответствующего раздела учебника, по теме которого будет прочитана лекция. Таким образом, предлагаемый лектором материал для обучающегося не будет являться абсолютно новым, что заметно облегчит восприятие и понимание содержания лекции.

Не следует стремиться к дословной записи текста лекции, это сделать практически невозможно, не обладая стенографической подготовкой. Желательно фиксировать в конспекте лекции определения, понятия, важные положения, обосновываемые лектором, рекомендуемую им литературу для самостоятельной работы.

В вузовской педагогике в последние годы значительно изменились формы лекций. Среди них присутствуют лекции-диалоги, лекции-размышления. Их активными участниками становятся обучающиеся, которым по ходу лекции преподавателем адресуются проблемные вопросы. Не следует стесняться высказывать свою позицию, точку зрения, выдвигать собственную аргументацию. Не следует бояться ошибок, помня народную мудрость: «Не ошибается тот, кто ничего не делает». Студенческие ошибки — нередкий атрибут обучения. Преодолеть недочёты можно с помощью активной самостоятельной работы, в том числе на лекционных занятиях.

8.5 Методические рекомендации по выполнению рефератов

Письменная работа, которая является одной из основных форм которой является реферат, должна стать итогом изучения и обобщения студентом рекомендованных источников и литературы, в которой он раскрывает своё умение отбирать, анализировать и излагать логично в письменной форме изученный материал, делать из него выводы и обобщения. В реферате особенно важна авторская позиция, наличие собственных оценок и выводов.

Реферат, объёмом около 10 страниц формата А4, предусматривает изложение материала по той или иной проблеме на основе нескольких научных работ (монографий, научных статей).

В процессе работы над рефератом необходимо уметь пользоваться справочной литературой, поисковыми системами в Интернете, рекомендованными сайтами; при необходимости рекомендуется обращаться за консультациями к преподавателю. В реферате непременно должна использоваться новейшая литература по теме.

Работа над рефератом предполагает несколько этапов: 1) ознакомление с темой на основе рекомендованной литературы; 2) составление плана реферата; 3) написание текста и его оформление.

Все академические тексты печатаются в соответствии с принятыми стандартами, 56-60 знаков в строке, в количестве 30-31 строка на странице (1800 знаков), включая пробелы и знаки препинания. Необходимо оставлять поля: левое — 3 см, правое — 1 см, верхнее — 2 см, нижнее — 2 см.

На титульном листе указываются название министерства, вуза, кафедры, по которой выполнялась письменная работа. В центре титульного листа помещается название реферата. В правой части нижней половины титульного листа размещается фамилия и имя автора работы, его курс и группа, учёное звание, фамилия, имя и отчество научного руководителя. Внизу титульного листа указывают город и год написания работы.

При изложении текста желательно следить за тем, чтобы в ходе изложения материала не терялась основная мысль работы. Между каждым абзацем должна быть логическая связь. В заключении необходимо дать краткую формулировку итогов проделанной работы, сделать выводы.

При оформлении работы в соответствии с предъявляемыми требованиями необходимо делать ссылки на использованные материалы, литературу. Завершается работа списком использованных источников и изученной литературы.

8.6. Методические указания по подготовке к сдаче экзамена

Экзамен является основной формой контроля за усвоением знаний обучающимися и приобретения ими профессиональных знаний, умений, навыков. Данная форма контроля позволяет систематизировать знания обучающихся, полученные в семестре в процессе самостоятельной работы, на лекциях и семинарских занятиях.

При подготовке к собеседованию с преподавателем на экзамене следует повторить лекционный материал, записи, сделанные при подготовке к семинару и в ходе его проведения, базовый учебник, рекомендованный преподавателем.

Если в основе подготовки к экзамену лежит учебник, рекомендованный преподавателем, то желательно оставить один день для повторения его содержания «по диагонали».

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения зачета (экзамена)

1. Предмет учебного курса «Гостиничный сервис».
2. Гостиничные цепи и гостиничные ассоциации.
3. Российская гостиничная ассоциация (РГА): цель, задачи и направления деятельности.
4. Понятия средств размещения. Виды средств размещения.
5. Зарубежная. классификации средств размещения.
6. Российская классификации средств размещения.
7. Гостиницы. Функциональные требования к гостиницам.
8. Требования к гостинице категории «одна звезда».
9. Требования к гостинице категории «две звезды».
10. Требования к гостинице категории «три звезды».
11. Требования к гостинице категории «четыре звезды».
12. Требования к гостинице категории «пять звезд».
13. Интерьер гостиниц и их влияние на качество обслуживания клиентов.
14. Российские аккредитационные органы классификации гостиниц.
15. Понятие и порядок классификации гостиниц.
16. Приказ Минкультспорта России от 11.07.2014 за №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
17. Понятие, виды и особенности гостиничных услуг.
18. Порядок и условия (правила) предоставления гостиничных услуг.
19. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. за №31085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
20. Основные службы гостиницы, их назначение и организация работы.
21. Административно-управленческие службы гостиницы.
22. Основные положения должностной инструкции администратора гостиницы.
23. Отдел кадров гостиницы.
24. Финансовая (бухгалтерская) служба.
25. Служба маркетинга и продаж.
26. Служба приёма и размещения, её основные функции, организация работы.
27. Заезд, регистрация и размещение в гостинице.
28. Особенности оформления проживания в гостинице туристических групп.
29. Особенности оформления проживания в гостинице иностранных граждан.
30. Служба бронирования. Виды бронирования в гостиницах.
31. Служба швейцаров, посыльных, консьержей.
32. Внешний вид и функции швейцара.

33. Служба управления номерным фондом.
34. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
35. Номерной фонд гостиниц.
36. Требования к оснащению гостиничных номеров разных категорий.
37. Требования к оснащению гостиничных номеров электрооборудованием и ванных комнат.
38. Служба горничных.
39. Порядок уборки номеров. Контроль качества уборки.
40. Обслуживание в номерах.
41. Порядок работы мини-бара и организация расчёта за его использование.
42. Выезд гостя из гостиницы. Процедура выписки гостя.
43. Организация и предоставление дополнительных услуг в гостиницах.
44. Порядок расчета за проживание и предоставление дополнительных услуг.
45. Виды и формы оплаты за предоставленные гостиницей услуги.
46. Бизнес-центры и конференц-залы в гостиницах и предоставление услуг.
47. Предоставление услуг сервис-бюро.
48. Транспортные услуги гостиниц.
49. Организация работы службы питания гостиницы: функции, структура, взаимосвязь с другими службами.
50. Услуги интерактивного телевидения, связи, банков в гостиницах.
51. Организация работы химчистки и прачечной в гостинице.
52. Оздоровительные и косметологические услуги в гостиницах, услуги парикмахерской.
53. Культурные мероприятия в гостиницах.
54. Назначение, состав и организация работы инженерно-технических служб гостиниц.
55. Служба безопасности гостиниц: функции, организация работы.
56. Обеспечение безопасности гостей гостиниц.
57. Хранение ценных вещей, проживающих в гостинице.
58. Медицинская служба. Оказание медицинской помощи, проживающим в гостиницах.
59. Инновационные технологии в работе гостиниц по обслуживанию клиентов гостиниц.
60. Использование информационных технологий в работе гостиниц.

9.2. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)

1. Служба информации в гостиницах.
2. Понятие и состав инженерно-технического оборудования гостиниц.
3. Средства связи, используемые в гостиницах.
4. Телевизионные системы, используемые в гостиницах.
5. Системы контроля доступа в гостиницы.
6. Организация видеонаблюдения в гостиницах.

7. Новейшие средства обеспечения безопасности номерного фонда и сохранности личных вещей гостей.
8. Как организовать компьютерное управление системой отопления гостиниц.
9. Обеспечение безопасности труда сотрудников гостиниц.
10. Обеспечение безопасности клиентов гостиницы.
11. Служба питания гостиниц: цели, задачи, функции.
12. Структура службы питания гостиниц.
13. Отличительные особенности гостиничных ресторанов.
14. Интерьер гостиничных ресторанов.
15. Меню гостиничных ресторанов и способы подачи пищи.
16. Особенности обслуживания питанием в номерах гостиницы.
17. Организация банкетов службой питания гостиниц.
18. Кафе и бары при гостиничных ресторанах.
19. Что такое централизованное пылеудаление в гостиницах?
20. Использование компьютерных технологий в организации гостиничного сервиса.
21. Wi-Fi в гостиничном сервисе.
22. Комплексная автоматизация современного гостиничного предприятия.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов н/Д: Феникс, 2005.
2. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. М.: Магистр: ИНФРА – М, 2012.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
4. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В.. Гостиничный сервис: Учебник. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>.
5. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

10.2. Дополнительная литература

1. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. М., 2006.
2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=223577>.
3. Виноградова М.В. и др. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие. М., 2012.

4. Кокшина Г.Н., Кокшина Е.В. Основы дизайна гостиничного интерьера. СПб: СПбГУСЭ, 2011.
5. Колчанова Г.И. Интерьер современных гостиниц. М.: Издательство литературы по строительству, 2008.
6. Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие. М., 2008.
7. Линн Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2001.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 3-е изд. М.: Издательский центр «Академия», 2005.
9. Маркова О.П. Организационные основы приема и обслуживание в гостиницах: учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2010.
10. Овчаров А.О. Статистический анализ коллективных средств размещения в системе индикаторов туристской индустрии // Вопросы статистики. 2010. № 11.
11. Пожарная безопасность. Гостиницы и рестораны: сборник / сост. Сергеева Т. СПб: Бонниер Бизнес Пресс, 2010.
12. Сабитов Р.Ю., Чомоян О.Р. Организация работы инженерно-технической службы гостиниц: учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2012.
13. Селиванова Л.В. Основы индустрии туризма учебное пособие. Тюмень: Изд-во Тюменского гос. ун-та, 2010.
14. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм». М.: Финансы и статистика, 2006.
15. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. М: ТАНДЕМ; ЭКМОС, 2000.
16. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг. М., 2008.
17. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: пер. с англ. М.: ЮНИТИ, 1999.
18. Ушаков Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия. М.: Берлин: Директ-Медиа, 2015.
19. Шевченко Л.П., Горгорова Ю.В. Архитектура гостиниц городов Юга России: рекомендации по реконструкции. Ростов-на-Дону: Изд-во СНКЦ ВШ, 2007.
20. Шеменёва О.В., Кривошеева Т.М., Семирикова Е.А. Инновации в гостиничном бизнесе // Сервис в России и зарубежом. 2012. №10.
21. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие. М., 2006.

10.3. Нормативно-правовые документы

1. Федеральный Закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу 01.01.2018 г.) // СПС КонсультантПлюс.

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. №1085 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС КонсультантПлюс.

3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11 июля 2014 г. «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» // СПС КонсультантПлюс.

10.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Брендбук отеля (Книга бренда) // <http://mosoteli.ru/brendbuk-otelya/>.
2. Викторианский стиль в интерьере / URL: <http://kakpravilnosdelat.ru/viktorskiy-stil-v-interere/>.
3. Влияние цвета на эмоциональное состояние человека / URL: <http://www.hintfox.com/article/vlijanie-tsveta-na-emotsionalnoe-sostojanie-cheloveka.html>.
4. Интерьер / URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>.
5. Интерьер отеля / URL: <http://blog.pro/efficiency/interer-otelya/>.
6. Кабардинцева Д. Влияние искусственного освещения на цветовую гамму интерьера / URL: <http://www.diy.ru/post/2087/>.
7. Полюшко Ю. Словарь терминов гостиничной индустрии / URL: <https://bookz.ru/authors/ulia-polubko/slovar - 250/1-slovar - 250.html>.
8. Российский союз туриндустрии / URL: <http://www.rostourunion.ru>.
9. Федерация рестораторов и отельеров / URL: <http://www.frio.ru>.
10. Электронно-библиотечная система IPR books.

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для осуществления преподавания дисциплины «Гостиничный сервис» необходимы лицензионное программное обеспечение: ОС Microsoft Windows XP/7, офисный пакет Microsoft Office 2010.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

С целью реализации образовательной программы и изучения дисциплины «Гостиничный сервис» необходимы лекционная аудитория, оборудованная компьютером и мультимедийным проектором, сетевой компьютерный класс для персонального тестирования, канал связи с Интернетом.