

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 16.12.2021 14:41:54  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf77e943df4a4851fd556d089

МИНОВ НАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 15 » 12 2017



### Технологии формирования и продвижения гостиничного продукта

Методические рекомендации к практическим занятиям  
для студентов направления подготовки 43.04.03

Курск 2017

УДК 658.8

Составитель Н.Н. Коротеева

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент Н.Е. Горюшкина

**Технологии формирования и продвижения гостиничного  
продукта** : методические рекомендации к практическим  
занятиям студентов направления подготовки 43.04.03 / Юго-  
Зап. гос. ун-т; сост. Н.Н. Коротеева. Курск, 2017. 28 с.:  
прилож.2. – Библиогр.: с. 28.

Содержат сведения по вопросам проектирования в ресторанной  
деятельности, базовый вариант рабочей программы, планы семинарских  
занятий, темы реферативных работ, рекомендуемый список литературы и  
примерные вопросы к экзамену.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы,  
утвержденной учебно-методическим объединением по специальностям  
гостиничного дела и туризма (УМО АМ).

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.03  
дневной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 15.12.2017. Формат 60x84 1/16.  
Усл.печ. л. 1,6 Уч.изд.л. 1,5 Тираж 100 экз. Заказ 3372, Бесплатно.  
Юго-Западный государственный университет.  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

## Содержание

1 Классификации гостиниц и других средств размещения .....	3
2 Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия .....	5
3 Гостиничные технологии.....	7
4 Гостиничный цикл обслуживания .....	9
Вопросы к экзамену .....	11
Библиографический список.....	15

## 1 Классификации гостиниц и других средств размещения

1. Национальные системы классификаций гостиниц
2. Цели классификации гостиниц
3. Системы классификаций гостиниц
4. Рекомендации ЮНВТО и общие критерии классификации гостиниц
5. Типология гостиниц и других средств размещения
6. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации
7. Классификация гостиничных номеров

### Основная литература:

1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. :Директ-Медиа, 2014. - 180 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972> (Дата обращения 18.01.2016).
2. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с.

- URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (Дата обращения 18.01.2016).

Дополнительная литература:

3. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов :[Электронный ресурс] : Российская международная академия туризма. — М. : Финансы и статистика, 2004. — 366 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=260368> (Дата обращения 06.12.2015).

4. Рябова, И.А. Словарь международных туристских терминов[Электронный ресурс] / И.А. Рябова, Д.К. Исмаев, С.Н. Путилина. — Москва : Издательство Книгодел, 2005. — 466 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63594> (Дата обращения 06.12.2015).

5. Петрова, Т.В. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации :[Электронный ресурс] :монография / Т.В. Петрова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. — 165 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051> (Дата обращения 07.12.2015).

## **2 Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия**

1. Понятие организационной структуры
2. Цель и задачи организационной структуры
3. Принципы организационной структуры
4. Виды организационных структур
5. Основные службы гостиницы и их функционирование
6. Взаимосвязи служб в гостинице
7. Квалификационные требования к персоналу
8. Должностные инструкции

### Основная литература:

1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. :Директ-Медиа, 2014. - 180 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972> (Дата обращения 18.01.2016).
2. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с.

- URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (Дата обращения 18.01.2016).

Дополнительная литература:

3. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов :[Электронный ресурс] : Российская международная академия туризма. — М. : Финансы и статистика, 2004. — 366 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=260368> (Дата обращения 06.12.2015).

4. Рябова, И.А. Словарь международных туристских терминов[Электронный ресурс] / И.А. Рябова, Д.К. Исмаев, С.Н. Путилина. — Москва : Издательство Книгодел, 2005. — 466 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63594> (Дата обращения 06.12.2015).

5. Петрова, Т.В. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации :[Электронный ресурс] : монография / Т.В. Петрова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. — 165 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051> (Дата обращения 07.12.2015).

### 3 Гостиничные технологии

1. Понятие и виды гостиничных технологий
2. Понятие и виды технологических процессов в гостинице
3. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий
4. Производственный процесс гостиничного предприятия
5. Типы производства гостиничных услуг
6. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии

#### Основная литература:

1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. :Директ-Медиа, 2014. - 180 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972> (Дата обращения 18.01.2016).
2. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (Дата об-

ращения 18.01.2016).

Дополнительная литература:

3. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов :[Электронный ресурс] : Российская международная академия туризма. — М. : Финансы и статистика, 2004. — 366 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=260368> (Дата обращения 06.12.2015).
4. Рябова, И.А. Словарь международных туристских терминов[Электронный ресурс] / И.А. Рябова, Д.К. Исмаев, С.Н. Путилина. — Москва : Издательство Книгодел, 2005. — 466 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63594> (Дата обращения 06.12.2015).
5. Петрова, Т.В. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации :[Электронный ресурс] :монография / Т.В. Петрова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. — 165 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051> (Дата обращения 07.12.2015).



## 4 Гостиничный цикл обслуживания

1. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц
2. Операционный процесс обслуживания
3. Организация функциональных процессов в гостинице
4. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице
5. Профессиональные стандарты обслуживания

### Основная литература:

1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. :Директ-Медиа, 2014. - 180 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972> (Дата обращения 18.01.2016).
2. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (Дата обращения 18.01.2016).

### Дополнительная литература:

3. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов :[Электронный ресурс] : Российская международная академия туризма. — М. : Финансы и статистика, 2004. — 366 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=260368> (Дата обращения 06.12.2015).
4. Рябова, И.А. Словарь международных туристских терминов[Электронный ресурс] / И.А. Рябова, Д.К. Исмаев, С.Н. Путилина. — Москва : Издательство Книгодел, 2005. — 466 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63594> (Дата обращения 06.12.2015).
5. Петрова, Т.В. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации :[Электронный ресурс] :монография / Т.В. Петрова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. — 165 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051> (Дата обращения 07.12.2015).

## Вопросы к экзамену

1. Понятия «услуга» и «обслуживание». (18 баллов)
2. Характеристики и особенности гостиничных услуг. (18 баллов)
3. Гостиничный продукт. (18 баллов)
4. Уровни гостиничного продукта. (18 баллов)
5. Тенденции развития международного гостиничного рынка. (18 баллов)
6. Состояние и перспективы развития гостиниц в Российской Федерации. (18 баллов)
7. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства. (18 баллов)
8. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. (18 баллов)
9. Организационная структура гостиничного предприятия. (18 баллов)
10. Типы организационных структур. (18 баллов)
11. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. (18 баллов)
12. Основные службы гостиницы, их функции, состав. (18 баллов)
13. Этапы обслуживания клиента в гостинице. (18 баллов)
14. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. (18 баллов)
15. Основные гостиничные услуги. (18 баллов)
16. Сопутствующие гостиничные услуги. (18 баллов)
17. Дополнительные гостиничные услуги. (18 баллов)

18. Технология бронирования номеров и мест в гостинице. (18 баллов)
19. Технология приема и размещения гостей в гостинице. (18 баллов)
20. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице. (18 баллов)
21. Технология встречи и обслуживания VIP – клиентов гостиницы. (18 баллов)
22. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. (18 баллов)
23. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. (18 баллов)
24. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности. (18 баллов)
25. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице. (18 баллов)
26. Технология работы швейцаров в гостинице. (18 баллов)
27. Технология работы беллманов в гостинице. (18 баллов)
28. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице. (18 баллов)
29. Технология работы службы консьержей в гостинице. (18 баллов)
30. Технология работы службы дворцовых в гостинице. (18 баллов)
31. Технология работы с электронными системами записи

- гостиничных помещений. (18 баллов)
32. Технология работы ночных аудиторов в гостинице. (18 баллов)
  33. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. (18 баллов)
  34. Технология работы бизнес-центра в гостинице. (18 баллов)
  35. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице. (18 баллов)
  36. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице. (18 баллов)
  37. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице. (18 баллов)
  38. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице. (18 баллов)
  39. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице. (18 баллов)
  40. Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице. (18 баллов)
  41. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице. (18 баллов)
  42. Технология работы службы питания в гостинице, (18 баллов)
  43. Технология работы службы Room-service гостиницы. (18 баллов)
  44. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы. (18 баллов)
  45. Технология работы столовой для персонала гостиницы. (18 баллов)

46. Технология работы лобби-баров в гостинице. (18 баллов)
47. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице. (18 баллов)
48. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице. (18 баллов)
49. Технология уборки номерного фонда гостиницы. (18 баллов)
50. Технология уборки общественных помещений гостиницы(18 баллов)
51. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице. (18 баллов)
52. Технология работы административной службы в гостинице(18 баллов)
53. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице. (18 баллов)
54. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице. (18 баллов)
55. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице. (18 баллов)
56. Технология работы отдела безопасности в гостинице. (18 баллов)
57. Технология работы анимационной службы в гостинице. (18 баллов)

## Библиографический список

### Основная литература:

1. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации : [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - М. :Директ-Медиа, 2014. - 180 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972> (Дата обращения 18.01.2016).

2. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2013. - 100 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180> (Дата обращения 18.01.2016).

### Дополнительная литература:

3. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов :[Электронный ресурс] : Российская международная академия туризма. — М. : Финансы и статистика, 2004. — 366 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=260368> (Дата обращения 06.12.2015).

4. Рябова, И.А. Словарь международных туристских терминов[Электронный ресурс] / И.А. Рябова, Д.К. Исмаев, С.Н. Путилина. — Москва : Издательство Книгодел, 2005. — 466 с. — URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63594> (Дата обращения 06.12.2015).

5. Петрова, Т.В. Особенности регулирования делового туризма в регионе: концепция развития делового туризма на основе использования потенциала дестинации :[Электронный ресурс] :монография / Т.В. Петрова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. — 165 с. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=278051> (Дата обращения 07.12.2015).



