

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.01.2022 12:51:45

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ 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
« 7 » 02 2018 г.

Гостиничный менеджмент

Методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов
направления подготовки 43.03.03

Курск 2018

УДК 658.64 (076.5)

Составители: Г.Н. Крюкова, С.А. Никифоров

Рецензент

Доктор исторических наук, профессор Н.Н. Коротеева

Гостиничный менеджмент: методические рекомендации по изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 / Юго- Зап. гос. ун-т; сост. Г.Н. Крюкова, С.А. Никифоров. – Курск, 2018. – 30 с. – Библиогр.: с. 30.

Содержат сведения об управлении предприятием в сфере гостиничных услуг.

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

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 дневной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 07.02.18.. Формат 60x84 1/16.
Усл.печ. л. 1,8. Уч.изд.л. 1,8. Тираж 100 экз. Заказ 730 Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

Краткое содержание дисциплины

Тема 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства

Индустрия туризма и индустрия гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.

Тема 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Тема 3. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология

Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Прочие классификации гостиничных предприятий. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.

Тема 4. Государственное регулирование гостиничного дела

Лицензирование гостиничной деятельности. Стандартизация гостиничных услуг. Сертификация гостиничных услуг. Показатели качества гостиничных услуг.

Тема 5. Основные службы гостиничного предприятия

Служба бронирования. Служба приема и размещения. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба.

Задания для практических занятий

Тема 1. Введение в гостиничную индустрию

Вопросы по теме

1. Первые гостиницы в период античности
2. Гостиницы в современный период
3. Перспективы развития индустрии гостеприимства за рубежом
4. Перспективы развития индустрии гостеприимства в России

Тема 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

Коллоквиум по вопросам

1. Понятие «услуга», виды услуг
2. Гостиничные услуги, их структура
3. Стандартизация услуг
4. Формы гостиничного хозяйства и классификация средств размещения
5. Оперативное управление
6. Структура типовых франчайзинговых платежей европейской гостиницы

Тема 3. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология

Вопросы по теме

1. Классификация гостиничных предприятий
2. Особенности предоставления гостиничных услуг
3. Технология обслуживания гостей службой приема и размещения

Тема 4. Государственное регулирование гостиничного дела

Вопросы по теме

1. Международные нормативно-правовые акты гостиничного сервиса

2. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг
3. История правового регулирования гостиничного сервиса в Российской Федерации
4. Стандартизация и классификация средств временного размещения в Российской Федерации

Тема 5. Основные службы гостиничного предприятия

Вопросы по теме

1. Основные и дополнительные службы гостиниц и особенности их функционирования
2. Служба управления номерным фондом
3. Служба общественного питания
4. Административная служба
5. Коммерческая служба
6. Инженерные (технические) службы
7. Службы портье и стюардинга
8. Служба компьютерного управления
9. Вспомогательные службы

Темы для рефератов

1. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда.
2. Организация работы службы приема и размещения
3. Организация работы службы бронирования
4. Организация работы службы питания в гостинице
5. Организация работы хозяйственной службы
6. Организация работы коммерческой службы
7. Организация работы службы безопасности
8. Организация работы инженерно-технической службы
9. Организация работы вспомогательной службы
10. Организация работы административной службы
11. Проектирование услуг кемпинга
12. Проектирование услуг мотеля
13. Проектирование услуг ротеля
14. Проектирование услуг ботеля
15. Проектирование услуг флотеля
16. Проектирование услуг молодежной гостиницы
17. Проектирование услуг курортной гостиницы.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Индустрия гостеприимства. Факторы, влияющие на развитие «индустрии гостеприимства».
2. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.
3. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
4. Система франчайзинга. Франшизная гостиница.
5. История развития индустрии гостеприимства в Европе.
6. История развития индустрии гостеприимства в Америке.
7. История гостиничной индустрии в России.
8. Законодательные основы гостиничного сервиса.
9. Классификация средств размещения.
10. Типология гостиниц.
11. Принципы классификации гостиниц.
12. Классификация гостиничных номеров.
13. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
14. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
15. Типовая структура управления гостиницей.
16. Служба управления номерным фондом. Состав и функции.
17. Административная служба. Состав и функции.
18. Служба питания. Состав и функции.
19. Коммерческая служба. Состав и функции.
20. Инженерно-техническая служба. Состав и функции.
21. Вспомогательные и дополнительные службы. Состав и функции.
22. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
23. Способы организации питания в гостиничном сервисе. Виды завтраков.
24. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.

25. Основные нормативы, характеристика и виды уборочных работ.
26. Последовательность уборки жилых номеров.
27. Содержание помещений гостиницы.
28. Понятие и особенности «услуги». Виды гостиничных услуг.
29. Позиционирование гостиничного продукта.
30. Методы продвижения гостиничного продукта.

Библиографический список

Основная литература

1. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм :[Текст] : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 1072 с. / biblioclub.ru
2. Кобяк, М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг :[Текст] : учебное пособие / М.В. Кобяк. — СПб: ИЦ «Интермедия», 2014. — 284 с./ biblioclub.ru
3. Лесник А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом :[Текст] : учебное пособие / А. Л. Лесник. — СПб: ИЦ «Интермедия», 2014. — 271 с. / biblioclub.ru
4. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма :[Текст] : учебное пособие / Сергей Сергеевич Скобкин. — М.: Магистр: ИФРА-М, 2011. — 431 с.

Дополнительная литература

5. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело :[Текст] : учебное пособие / Наталия Александровна Зайцева. — М.: Дрофа, 2013. — 288 с.
- Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела :[Текст] : учебник / Татьяна Леопольдовна Тимохина. — М.: Юрайт, 2014. — 332 с.

Задания для самостоятельной работы

Тема 1. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами

Вопросы по теме

1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы.
3. Особенности контакта персонала отеля с клиентами.
4. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Тема 2. Взаимоотношения гостиничных предприятий с турфирмами

Вопросы по теме

1. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
2. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
3. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
4. Оформление договорной документации.

Тема 3. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта

Вопросы по теме

1. Понятие и функции анимации
2. Типология анимации
3. Виды и технологии реализации анимационных программ
4. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей

Тема 4. Организация и предоставление дополнительных услуг

Вопросы по теме

1. Услуги питания
2. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств
3. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы».

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

31. Индустрия гостеприимства. Факторы, влияющие на развитие «индустрии гостеприимства».
32. Роль индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.
33. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
34. Система франчайзинга. Франшизная гостиница.
35. История развития индустрии гостеприимства в Европе.
36. История развития индустрии гостеприимства в Америке.
37. История гостиничной индустрии в России.
38. Законодательные основы гостиничного сервиса.
39. Классификация средств размещения.
40. Типология гостиниц.
41. Принципы классификации гостиниц.
42. Классификация гостиничных номеров.
43. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ.
44. Основные положения Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
45. Типовая структура управления гостиницей.
46. Служба управления номерным фондом. Состав и функции.
47. Административная служба. Состав и функции.
48. Служба питания. Состав и функции.
49. Коммерческая служба. Состав и функции.
50. Инженерно-техническая служба. Состав и функции.
51. Вспомогательные и дополнительные службы. Состав и функции.
52. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
53. Способы организации питания в гостиничном сервисе. Виды завтраков.
54. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.

55. Основные нормативы, характеристика и виды уборочных работ.
56. Последовательность уборки жилых номеров.
57. Содержание помещений гостиницы.
58. Понятие и особенности «услуги». Виды гостиничных услуг.
59. Позиционирование гостиничного продукта.
60. Методы продвижения гостиничного продукта.

Библиографический список

Основная литература

6. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм :[Текст] : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 1072 с. / biblioclub.ru
7. Кобяк, М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг :[Текст] : учебное пособие / М.В. Кобяк. — СПб: ИЦ «Интермедия», 2014. — 284 с./ biblioclub.ru
8. Лесник А. Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом :[Текст] : учебное пособие / А. Л. Лесник. — СПб: ИЦ «Интермедия», 2014. — 271 с. / biblioclub.ru
9. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма :[Текст] : учебное пособие / Сергей Сергеевич Скобкин. — М.: Магистр: ИФРА-М, 2011. — 431 с.

Дополнительная литература

10. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело :[Текст] : учебное пособие / Наталия Александровна Зайцева. — М.: Дрофа, 2013. — 288 с.
11. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела :[Текст] : учебник / Татьяна Леопольдовна Тимохина. — М.: Юрайт, 2014. — 332 с.