

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 30.09.2020 13:38:44
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

_____ 2017 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Методические рекомендации для подготовки к практическим
занятиям студентов
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
всех форм обучения

Курск 2017

УДК 640.4(078)

Составитель: Н.Н. Коротеева

Рецензент

Кандидат исторических наук, доцент *Н.Е. Горюшкина*

Организация гостиничного дела : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Н.Н. Коротеева. Курск, 2017. 42 с.: прилож. 3.

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе подготовки к практическим занятиям по дисциплине.

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

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *3.04.18* Формат 60x84 1/16
Усл.печ.л. *3,1* / Уч.-изд.л. *1,8* Заказ *388* / Тираж 100 экз. Бесплатно
Юго-Западный государственный университет
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

Содержание

Предисловие.....	4
Тема 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства.....	5
Тема 2. Факторы развития индустрии гостеприимства.....	6
Тема 3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.....	8
Тема 4. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.....	10
Тема 5. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг.....	12
Тема 6. Гостиничный продукт как комплекс услуг.....	14
Тема 7. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации.....	15
Тема 8. Классификация гостиниц по уровню комфорта.....	17
Тема 9. Прочие классификации гостиничных предприятий.....	19
Тема 10. Классификация гостиниц в Российской Федерации.....	20
Тема 11. Типология гостиниц.....	22
Тема 12. Функциональное назначение гостиниц.....	23
Тема 13. Государственное регулирование гостиничного дела. Лицензирование гостиничной деятельности.....	24
Тема 14. Стандартизация гостиничных услуг.....	26
Тема 15. Сертификация гостиничных услуг.....	27
Тема 16. Показатели качества гостиничных услуг.....	29
Тема 17. Основные службы гостиничного предприятия. Служба бронирования. Служба приема и размещения.....	30
Тема 18. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба.....	31
Приложение А.....	34
Приложение Б.....	38
Приложение В.....	41

ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничного дела».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1432 от 4 декабря 2015 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при подготовке к каждому занятию.

К каждому практическому занятию приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

В приложениях приведены вопросы собеседования, вопросы для подготовки к экзамену и зачету.

Тема 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства

Практическое занятие № 1.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Проблемы современного гостиничного дела.
2. Дефицит квалифицированного персонала.
3. Рост себестоимости строительства.
4. Проблема доходности гостиничного бизнеса.

Практическое занятие № 2.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Появление новых брендов.
2. Внедрение гостиничных технологий.
3. Иммиграционные и таможенные ограничения.
4. Растущие рынки.

Практическое занятие № 3.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Особенности управления в гостиничном бизнесе.
2. Конкурентоспособность.
3. Развитие сети малых гостиниц.
4. Формирование специализированных гостиничных и ресторанных цепей.

Вопросы для собеседования 1-7 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.

3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 2. Факторы развития индустрии гостеприимства

Практическое занятие № 4.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
2. Политико-правовой фактор.
3. Фактор безопасности путешествий.
4. Экономико-финансовые факторы.

Практическое занятие № 5.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Социально-демографические факторы.
2. Культурные факторы.
3. Инфраструктурно-коммуникационные факторы.
4. Технологические факторы.

Практическое занятие № 6

Обсуждение теоретических вопросов

1. Материально-технические факторы.
2. Фактор сезонности.
3. Маркетинг.
4. Развитие систем дистрибуции.

Вопросы для собеседования 8-15 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская,

Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.

2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.

3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства

Практическое занятие № 7.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Централизация менеджмента.
2. Развитие системы франчайзинга.
3. Гостиницы – лидеры международной деятельности.
4. Система гостиничных цепей.

Практическое занятие № 8.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Деятельность международной корпорации "Ведущие гостиницы мира".
2. Международная организация "Привилегированные гостиницы и курорты мира".
3. Международная гостиничная ассоциация "Самые тихие гостиницы мира".
4. Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов Европейского содружества (ХОТРЕК).

Практическое занятие № 9.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Развитие малых независимых гостиниц.
2. Предприятия ресторанного хозяйства в гостиницах.
3. Подъем объема капитальных инвестиций.
4. Создание национальных гостиничных цепей.

Вопросы для собеседования 16-22 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.

3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 4. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии

Практическое занятие № 10.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Особенности интеграционных процессов в гостиничной индустрии.
2. Независимые гостиницы, находящиеся во владении, распоряжении и пользовании владельца.
3. Гостиницы, входящие в гостиничные цепи (объединения), которые в зависимости от условий вхождения в эти объединения.
4. Гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц.

Практическое занятие № 11.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Гостиницы, являющиеся полноправными членами цепей, объединенных общей собственностью владельцев, осуществляющих коллективный бизнес.
2. Гостиницы, управляемые администрацией цепи - представителями собственников.
3. Гостиницы, являющиеся ассоциированными (присоединившимися) членами цепи, принимающими участие в бизнесе на основе договора франшизы (франшизные члены цепи).
4. Гостиницы, входящие в объединение гостиниц на условиях контрактного управления ими (их собственностью) со стороны профессиональной гостиничной компании (гостиничного оператора), получающей "операционное" вознаграждение за эту деятельность от владельца.

Практическое занятие № 12.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Организация деятельности франшизной гостиницы.
2. Операторные цепи.
3. Гостиницы, входящие в ассоциации с целью увеличения прибыли и коммерческих возможностей.
4. Гостиницы, входящие в ассоциации (добровольные союзы предпринимателей в сфере гостеприимства), не преследующие цели извлечения дополнительной прибыли, а создаваемые для оказания помощи членам ассоциации.

Вопросы для собеседования 23-30 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим

занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.

3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 5. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг

Практическое занятие № 13.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Понятие «гостиничная услуга».
2. Определение понятия «услуга» различными специалистами (Маркс, Котлер и др.).
3. Особенности гостиничной услуги.
4. Специфика гостиничной услуги в структуре туристского обслуживания.

Практическое занятие № 14.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Неосвязаемость услуги.
2. Неотделимость предоставления услуг от потребителя.
3. Несохранимость.
4. Гетерогенность.

Практическое занятие № 15.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Отсутствие права собственности на услуги.
2. Виды гостиничных услуг.

3. Основные услуги.
4. Дополнительные услуги.

Вопросы для собеседования 31-38 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 6. Гостиничный продукт как комплекс услуг

Практическое занятие № 16.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Комплексный характер гостиничного предложения.
2. Понятие «гостиничный продукт»
3. Специфика гостиничного продукта.
4. Свойства гостиничного продукта.

Практическое занятие № 17.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Составляющие комплексного гостиничного продукта.
2. Структура гостиничного продукта.
3. Уровни гостиничного продукта.
4. Замысел гостиничного продукта.

Практическое занятие № 18.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Ядро продукта - его функциональные свойства и характеристики.
2. "Фирменная оболочка" продукта.
3. Продукт по замыслу.
4. Продукт в реальном исполнении.

Практическое занятие № 19.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Продукт с подкреплением.
2. Ожидаемый продукт.
3. Расширенный продукт.
4. Потенциальный продукт.

Вопросы для собеседования 39-45 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] :

- учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 7. Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации

Практическое занятие № 20.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Понятие гостиничного предприятия.
2. Классификация гостиничных предприятий.
3. Виды гостиничных предприятий.
4. Типы гостиничных предприятий.

Практическое занятие № 21.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Понятие гостиницы.
2. Классификация гостиниц.
3. Виды гостиниц.
4. Типы гостиниц.

Практическое занятие № 22.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Европейская система, система звезд, базирующаяся на Французской национальной системе классификации и применяющаяся во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае и многих других странах.
2. Система букв (А, В, С, D), используемая в Греции.
3. Система "корон", применяемая в Великобритании.
4. Система разрядов (люкс, высший А, высший Б, первый, второй, третий и четвертый), используемая на территории ряда стран СНГ.

Практическое занятие № 23.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Классификации ВТІ.
2. Классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств.
3. Классификационная система АА.
4. Французская национальная классификация.

Вопросы для собеседования 46-52 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 8. Классификация гостиниц по уровню комфорта

Практическое занятие № 24.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Отели "люкс".
2. Коммерческие отели.
3. Гостиницы среднего класса.
4. Отели-гарни.

Практическое занятие № 25.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Таймшерные отели.
2. Отели-кондоминиумы.
3. Конгресс-отели.
4. Мотели.

Вопросы для собеседования 53-60 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.

2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 9. Прочие классификации гостиничных предприятий

Практическое занятие № 26.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Критерии классификации гостиниц.
2. Основные классификационные признаки.
3. Классификация по функциональному признаку.

Практическое занятие № 27.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Туристские гостиницы.
2. Деловые гостиницы.
3. Курортные гостиницы.

Вопросы для собеседования 61-66 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.

3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 10. Классификация гостиниц в Российской Федерации

Практическое занятие № 28.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Нормативно-правовой документ "Система классификации гостиниц и других средств размещения".
2. Основные цели Системы.
3. Требования Системы.

Практическое занятие № 29.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Этапы классификации гостиниц в РФ.
2. Процедура аттестации гостиницы.
3. Экспертный контроль.

Вопросы для собеседования 67-72 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к

занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 11. Типология гостиниц

Практическое занятие № 30.

Обсуждение теоретических вопросов

1. С учетом чего формируются типы гостиничных предприятий.
2. Отель.
3. Гостиница.

Практическое занятие № 31.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Пансион.
2. Кемпинг.
3. Бунгало.

Вопросы для собеседования 73-78 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 12. Функциональное назначение гостиниц **Практическое занятие № 32.**

Обсуждение теоретических вопросов

1. Транзитные гостиницы.
2. Целевые гостиницы.
3. Гостиницы делового назначения и для отдыха.

Практическое занятие № 33.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Курортные гостиницы.
2. Туристские гостиницы.
3. Условия деловых гостиниц.

Вопросы для собеседования 79-83 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург :

Троицкий мост, 2014. - 352 с.

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.

3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).

4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.

5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.

2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.

3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 13. Государственное регулирование гостиничного дела Лицензирование гостиничной деятельности

Практическое занятие № 34.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Законодательная база гостиничного дела.
2. Основные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
3. Лицензирование гостиничной деятельности.

Практическое занятие № 35.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Состав документов, необходимый для получения лицензии.
2. Цель лицензирования.
3. Аттестация гостиниц.

Вопросы для собеседования 84-89 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки

101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.

3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 14. Стандартизация гостиничных услуг

Практическое занятие № 36.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Понятие стандартизации.
2. Нормативные документы по стандартизации гостиничной деятельности.
3. Цели стандартизации.

Практическое занятие № 37.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Объекты стандартизации.
2. Требования к стандартизации.
3. Общероссийские классификаторы.

Вопросы для собеседования 90-95 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).

4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.

5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.

2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.

3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 15. Сертификация гостиничных услуг

Практическое занятие № 38.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Правовые основы сертификации гостиничных услуг.
2. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию гостиничных предприятий.
3. Формы сертификации.

Практическое занятие № 39.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Сертификат как основной документ гостиничной деятельности.

2. Обязательная сертификация.
3. Добровольная сертификация.

Вопросы для собеседования 96-102 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 16. Показатели качества гостиничных услуг

Практическое занятие № 40.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Понятие качества гостиничных услуг.
2. Способы обеспечения качества.
3. Постоянство качества.
4. Выполнение потребностей клиентов.

Практическое занятие № 41.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Информационный комфорт.
2. Экономический комфорт.
3. Эстетический комфорт.
4. Бытовой комфорт.

Практическое занятие № 42.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Психологический комфорт.
2. Модель качества услуг.
3. Пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери.
4. Создание системы качества.

Вопросы для собеседования 103-109 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П.

Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.

5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 17. Основные службы гостиничного предприятия. Служба бронирования. Служба приема и размещения

Практическое занятие № 43.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Технологический цикл обслуживания гостей.
2. Основные службы гостиничного предприятия.
3. Служба бронирования.
4. Служба приема и размещения.

Вопросы для собеседования 110-116 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] :

- учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.
2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.
3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Тема 18. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба

Практическое занятие № 44.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Служба обслуживания гостей.
2. Персонал службы обслуживания.
3. Деятельность службы безопасности.
4. Обязанности персонала службы безопасности.

Практическое занятие № 45.

Обсуждение теоретических вопросов

1. Организация деятельности инженерно-технической службы.
2. Оборудование гостиниц.
3. Структура службы.
4. Обязанности персонала.

Вопросы для собеседования 117-123 (Приложение А)

Литература

1. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела [Текст] : учебное пособие / Н. С. Родионова [и др.]. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 352 с.
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 168 с.
3. Алмосов, С. М. Сфера обслуживания [Электронный ресурс] / С. М. Алмосов. — М. : Лаборатория книги, 2011. — 94 с. — Режим доступа - <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 15.02.2017).
4. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма [Текст]: учебное пособие. – М.: Академия, 2008. – 256 с.
5. Кусков А. С. Гостиничное дело [Текст] : учебное пособие / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с.

Перечень методических указаний

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / ЮЗГУ ; сост.: Л. А. Василевская, Г. Н. Долженкова. - Электрон. текстовые дан. (282 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 12 с.

2. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (341 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 19 с.

3. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 101100.62 Гостиничное дело всех форм обучения / ЮЗГУ ; сост. И. В. Шпаков. - Электрон. текстовые дан. (409 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 34 с.

Приложение А. Вопросы для собеседования

1. Проблемы современного гостиничного дела.
2. Дефицит квалифицированного персонала.
3. Рост себестоимости строительства.
4. Проблема доходности гостиничного бизнеса.
5. Появление новых брендов.
6. Внедрение гостиничных технологий.
7. Иммиграционные и таможенные ограничения.
8. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
9. Политико-правовой фактор.
10. Фактор безопасности путешествий.
11. Экономико-финансовые факторы.
12. Социально-демографические факторы.
13. Культурные факторы.
14. Инфраструктурно-коммуникационные факторы.
15. Технологические факторы.
16. Централизация менеджмента.
17. Развитие системы франчайзинга.
18. Гостиницы – лидеры международной деятельности.
19. Система гостиничных цепей.
20. Развитие малых независимых гостиниц.
21. Предприятия ресторанного хозяйства в гостиницах.
22. Подъем объема капитальных инвестиций.
23. Особенности интеграционных процессов в гостиничной индустрии.
24. Независимые гостиницы, находящиеся во владении, распоряжении и пользовании владельца.
25. Гостиницы, входящие в гостиничные цепи (объединения), которые в зависимости от условий вхождения в эти объединения.
26. Гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц.
27. Тенденции интеграционных процессов.
28. Углубление специализации и диверсификация гостиничных услуг
29. Образование гостиничных цепей.
30. Интеграция капитала гостиничных предприятий с капиталом финансовых, страховых, строительных, транспортных и других сфер экономики.
31. Специфика гостиничной услуги.
32. Социально-культурная услуга.

33. Основные характеристики гостиничных услуг.
34. Неосвязаемость услуги.
35. Неотделимость предоставления услуг от потребителя.
36. Гетерогенность и несохраняемость.
37. Отсутствие права собственности на услуги.
38. Комплексный характер гостиничного предложения.
39. Понятие «гостиничный продукт».
40. Специфика гостиничного продукта.
41. Свойства гостиничного продукта.
42. Составляющие комплексного гостиничного продукта.
43. Структура гостиничного продукта.
44. Уровни гостиничного продукта.
45. Системы классификации гостиниц.
46. Европейская система, система звезд.
47. Система букв.
48. Система "корон".
49. Система разрядов.
50. Классификации ВТІ.
51. Классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств.
52. Классификационная система АА.
53. Комфортабельность гостиничных номеров.
54. Отели "люкс".
55. Коммерческие отели.
56. Гостиницы среднего класса.
57. Отели-гарни.
58. Таймшерные отели.
59. Критерии классификации гостиниц.
60. Основные классификационные признаки.
61. Классификация гостиниц по функциональному назначению.
62. Транзитные гостиницы.
63. Целевые гостиницы.
64. Курортные гостиницы.
65. Туристические гостиницы.
66. Деловые гостиницы.
67. Нормативно-правовой документ "Система классификации гостиниц и других средств размещения".
68. Основные цели Системы.
69. Этапы классификации гостиниц в РФ.

70. Звездная система классификации.
71. Порядок аттестации гостиницы.
72. Деятельность аттестационной комиссии.
73. Требования к формированию типов гостиничных предприятий.
74. Основные типы гостиничных предприятий.
75. Отели.
76. Гостиницы.
77. Пансионы.
78. Мотели.
79. Функциональное назначение гостиниц.
80. Гостиницы для отдыха.
81. Деловые гостиницы.
82. Классификация деловых гостиниц.
83. Классификация гостиниц для отдыха.
84. Законодательная база гостиничного дела.
85. Основные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
86. Лицензирование гостиничной деятельности.
87. Состав документов, необходимый для получения лицензии.
88. Деятельность лицензионной комиссии.
89. Содержание Федерального закона от 8 августа 2001 года №128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (далее - Федеральный закон №128-ФЗ).
90. Понятие стандартизации.
91. Нормативные документы по стандартизации гостиничной деятельности.
92. Цели стандартизации.
93. Требования стандартизации.
94. Виды стандартов.
95. Общероссийские классификаторы.
96. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию гостиничных предприятий.
97. Формы сертификации.
98. Сертификат как основной документ гостиничной деятельности.
99. Обязательная сертификация.
100. Добровольная сертификация.
101. Органы, осуществляющие сертификацию гостиничной деятельности.
102. Порядок сертификации.

103. Понятие качества гостиничных услуг.
104. Способы обеспечения качества.
105. Постоянство качества.
106. Выполнение потребностей клиентов.
107. Модель качества услуг.
108. Пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери.
109. Создание системы качества.
110. Технологический цикл обслуживания гостей.
111. Основные службы гостиничного предприятия.
112. Четыре основных типа классификации персонала контактных служб.
113. Служба бронирования.
114. Три варианта компьютерного бронирования.
115. Служба приема и размещения.
116. Обязанности персонала служб бронирования и приема.
117. Структура службы управления номерным фондом.
118. Обязанности персонала.
119. Консьерж.
120. Служба безопасности, её функции.
121. Обязанности персонала службы безопасности.
122. Инженерно-техническая служба.
123. Технические подразделения инженерной службы.

Приложение Б. Вопросы к экзамену

1. Основные направления развития современного гостиничного дела.
2. Дефицит квалифицированного персонала и способы решения данной проблемы.
3. Рост себестоимости строительства и его влияние на развитие гостиничного дела.
4. Проблема доходности гостиничного бизнеса.
5. Появление новых брендов и их влияние на развитие гостиничного дела.
6. Проблема внедрения новых гостиничных технологий.
7. Иммиграционные и таможенные ограничения как фактор, влияющий на гостиничный бизнес.
8. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.
9. Политико-правовой фактор – определяющий в развитии гостиничного дела.
10. Фактор безопасности путешествий и его влияние на развитие индустрии гостеприимства.
11. Экономико-финансовые факторы для развития гостиничного бизнеса.
12. Социально-демографические факторы и их специфическое взаимодействие с развитием гостиничной индустрии.
13. Культурные факторы в развитии гостиничного дела.
14. Инфраструктурно-коммуникационные факторы.
15. Технологические факторы, определяющие тенденции современной гостиничной индустрии.
16. Централизация менеджмента.
17. Развитие системы франчайзинга.
18. Главные гостиницы – лидеры международной деятельности.
19. Развитие системы гостиничных цепей.
20. Развитие малых независимых гостиниц.
21. Создание предприятий ресторанного хозяйства в гостиницах.
22. Подъем объема капитальных инвестиций как фактор развития гостиничного хозяйства.
23. Особенности интеграционных процессов в гостиничной индустрии.
24. Независимые гостиницы, находящиеся во владении, распоряжении и пользовании владельца.

25. Гостиницы, входящие в гостиничные цепи (объединения), которые в зависимости от условий вхождения в эти объединения.
26. Гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц.
27. Тенденции интеграционных процессов.
28. Углубление специализации и диверсификация гостиничных услуг
29. Образование гостиничных цепей.
30. Интеграция капитала гостиничных предприятий с капиталом финансовых, страховых, строительных, транспортных и других сфер экономики.
31. Специфика гостиничной услуги.
32. Социально-культурная услуга и ее соотнесение с гостиничной услугой.
33. Основные характеристики гостиничных услуг.
34. Неосвязаемость гостиничной услуги.
35. Неотделимость предоставления услуг от потребителя.
36. Гетерогенность и несохраняемость гостиничной услуги.
37. Отсутствие права собственности на гостиничные услуги.
38. Комплексный характер гостиничного предложения.
39. Понятие «гостиничный продукт».
40. Специфика гостиничного продукта.
41. Свойства гостиничного продукта.
42. Составляющие комплексного гостиничного продукта.
43. Структура гостиничного продукта.
44. Уровни гостиничного продукта.
45. Системы классификации гостиниц.
46. Европейская система, система звезд.
47. Система букв.
48. Система "корон".
49. Система разрядов.
50. Классификации ВТІ.
51. Классификация, предложенная Ассоциацией британских турагентств.
52. Классификационная система АА.
53. Комфортабельность гостиничных номеров.
54. Отели "люкс".
55. Коммерческие отели.
56. Гостиницы среднего класса.
57. Критерии классификации гостиниц.

58. Основные классификационные признаки гостиничных предприятий.
59. Классификация гостиниц по функциональному назначению.
60. Основные функции гостиничных предприятий.

Приложение В. Вопросы к зачету

1. Характеристика нормативно-правового документа "Система классификации гостиниц и других средств размещения".
2. Этапы классификации гостиниц в РФ.
3. Звездная система классификации.
4. Порядок аттестации гостиницы.
5. Деятельность аттестационной комиссии.
6. Требования к формированию типов гостиничных предприятий.
7. Основные типы гостиничных предприятий.
8. Функциональное назначение гостиниц.
9. Классификация деловых гостиниц.
10. Классификация гостиниц для отдыха.
11. Законодательная база гостиничного дела.
12. Основные нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
13. Лицензирование гостиничной деятельности.
14. Состав документов, необходимый для получения лицензии.
15. Деятельность лицензионной комиссии.
16. Характеристика Федерального закона от 8 августа 2001 года №128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (далее - Федеральный закон №128-ФЗ).
17. Нормативные документы по стандартизации гостиничной деятельности.
18. Цели стандартизации.
19. Требования стандартизации.
20. Виды стандартов.
21. Общероссийские классификаторы.
22. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию гостиничных предприятий.
23. Формы сертификации.
24. Сертификат как основной документ гостиничной деятельности.
25. Обязательная сертификация.
26. Добровольная сертификация.
27. Органы, осуществляющие сертификацию гостиничной деятельности.
28. Порядок сертификации.
29. Понятие качества гостиничных услуг.
30. Способы обеспечения качества.

31. Технологический цикл обслуживания гостей.
32. Основные службы гостиничного предприятия.
33. Служба бронирования.
34. Служба приема и размещения.
35. Обязанности персонала служб бронирования и приема.
36. Структура службы управления номерным фондом.
37. Служба безопасности, её функции.
38. Обязанности персонала службы безопасности.
39. Инженерно-техническая служба.
40. Технические подразделения инженерной службы.