

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой МЭ

_____ Л.А.Понкратова

«_____» _____ 2007г.

ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 100103 – " Социально-культурный сервис и туризм "

Составитель:
Ассистент кафедры «Мировая экономика»
Е.И. Перегоедова

Благовещенск 2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного
университета

Е.И. Перегоедова

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Организация и управление гостиничным хозяйством» для студентов очной формы обучения специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 30 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной формы обучения по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» для успешного освоения дисциплины «Организация и управление гостиничным хозяйством» и формирования навыков организации и управления гостиничным хозяйством.

Рецензент: Ямковой В.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры географии БГПУ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина "Организация и управление гостиничным хозяйством" предназначена для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 - "Социально-культурный сервис и туризм".

Цель дисциплины - дать системные знания о гостиничной деятельности как форме удовлетворения потребностей туристов, а также о системах классификаций гостиничных предприятий, современных методов управления гостиницами.

По завершению изучения дисциплины студент должен знать:

- основные определения и понятия гостиничного хозяйства,
- историю и предпосылки формирования гостиничной отрасли,
- системы классификации гостиниц в России и за рубежом,
- минимальные требования к гостиницам различных категорий,
- достоинства и недостатки объединения в гостиничные сети,
- различные формы управления гостиницами и их особенности,
- правила предоставления гостиничных услуг,
- технологию обслуживания гостей в средствах размещения.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

для очной формы обучения

«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ»

Наименование темы	Лекции	Семинары	Самостоятельная работа
1. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства.	2		6
2. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом.	2		10
3. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.	2	2	6
4. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.	4		5
5. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	2	3	8
6. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	4	2	4
7. Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития.	2	2	5
8. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	2	5
9. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.	4	2	6
10. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	2	2	5
11. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.	2		5
ИТОГО:	30	15	65

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

для заочной(сокращенной) формы обучения

«ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ»

Наименование темы	Лекции	Семинары
1. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства.		
2.Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.		
3. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.		
4.Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.		
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации		
6. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.		
ИТОГО:		

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства. Индустрия гостеприимства и туристская индустрия, сходства и различия этих определений. Гостеприимство, главный принцип гостиничного хозяйства. Взаимосвязь понятий гостеприимства и качества гостиничных услуг. Факторы, оказывающие влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии. Гостиничный бизнес. Гостиница, гостиничные номера.

2.Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. Место гостиничной индустрии в структуре туризма. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.

3.Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц: классификация гостиниц в США, Великобритании, Греции, Китае и пр. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц (флотели, апартаменты и др.)

4.Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. История развития классификации в России. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.

5.Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.

Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи. Типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы. Десятка крупнейших гостиничных цепей, их характеристика, основные бренды. Проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей.

6.Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников. Управление по контракту –особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.

7.Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития.

Определение таймшерного отдыха, особенности его организации. Обменные компании. Структура таймшерного бизнеса. Особенности таймшера в РФ.

8.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.

9. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. Организационная структура современной гостиницы. Основные подразделения (службы) их функциональные обязанности. Служба приема и размещения. Административная служба. Служба безопасности. Служба питания. Финансовая и коммерческая службы. Инженерная служба.

10. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация. Правила размещения и приема гостей. Порядок регистрации иностранных граждан. Учет использования номерного фонда, основная документация. Правила расчета с проживающими в гостинице.

11. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Виды услуг оказываемых в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Трансфер. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.

СПИСОК ТЕМ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.

Семинар 1: Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.

1. Определения различных средств размещения туристов. Рекомендации ВТО по классификации средств размещения.
2. Системы классификаций средств размещения принятые в разных странах.
3. Классификация гостиниц по целевым рынкам.
4. Характеристика отдельных типов гостиниц (ротель, ботель, флотель и т.п.)
5. Необычные средства размещения.

Семинар 2: Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.

1. Определение гостиничной цепи. Типы гостиничных объединений.
2. Преимущества объединения гостиниц в цепи.
3. Повышение конкурентоспособности гостиниц за счет объединения.
4. Международные гостиничные цепи в России.
5. Особенности формирования национальных гостиничных цепей.

Семинар 3: Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

1. Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга: определение и особенности договора.
2. франчайзинга.
3. Объединения гостиниц в консорциумы и их типы.
4. Управление по контракту: определение и особенности договора.
5. Преимущества и недостатки сторон-участников при управлении по контракту.

Семинар 4: Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития.

1. История возникновения и современное состояние клубного отдыха.
2. Главные элементы таймшерной системы.
3. Специфика турпродукта в системе таймшер.
4. Деятельность обменных компаний.

Семинар 5: Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Рекомендуется проводить в форме практического занятия, решения практических задач.

Примеры практических заданий:

1. Турист отправляется в Индию, ему предоставляют услуги проживания в гостинице 4*. По возвращении из путешествия, турист обращается в агентство с претензией относительно условий проживания, в которой он утверждает, что гостиница не соответствует категории 4*. На что

- следует обратить внимание менеджеру агентства? В чью пользу разрешится ситуация, и почему?
2. Гость прибыл в отель в 16.00. Время вылета рейса, которым он возвращается домой – 17.40. Однако при регистрации его предупреждают о том, что он должен будет освободить номер в 12.00, либо оплатить дополнительное время, после чего он выражает свое возмущение и требует безвозмездного его размещения в отеле до окончания полных суток его пребывания. Как разрешить ситуацию?
 3. Китайские туристы проживали в гостинице 3*. На момент сдачи номеров, старшая горничная обнаруживает дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы. В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
 4. Молодая супружеская пара остановилась в номере 3* курортной гостиницы. По возвращению с пляжа после обеда, женщина обнаруживает пропажу – исчезла ее дамская сумочка, которую она оставила на кровати. Во время их отсутствия в номере убиралась горничная, однако последняя утверждает, что ничего не видела и естественно не брала, ей дорога работа в гостинице. Супружеская пара обращается с претензией к администратору гостиницы и обвиняет горничную в краже, требует возмещения ущерба. Будет ли компенсирована пропажа женщине?

Семинар 6: Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.

1. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
2. Специфика гостиничного труда.
3. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.

4. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
5. Технические и инженерные службы гостиниц.

Семинар 7: Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.

1. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
2. Порядок регистрации и размещения гостей.
3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
4. Порядок регистрации иностранных гостей.
5. Правила расчета оплаты за проживание.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ (65ч)

1. *Гостиница: понятие, типы и их характеристика.*
2. *Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике*
3. *Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии.*

4. ● *Особенности развития гостиничного хозяйства в странах Европы (XVIII – XX века).*

5. *Особенности становления и развития гостиничного хозяйства США. Вклад США в развитие мировой гостиничной индустрии.*

6. ● *Развитие гостиничной индустрии в России (XIX – XX века).*

7. *Сравнительная характеристика систем классификации в странах Европы и Азии (2 страны на выбор).*
8. *Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства.*
9. *Современное развитие малых гостиничных предприятий в России и за рубежом.*
10. *Требования, предъявляемые к специалистам гостиничного бизнеса.*
11. *Современные способы обеспечения безопасности гостиничных предприятий.*
12. *Особенности гостиниц делового назначения.*
13. *Особенности курортных гостиниц.*
14. *Характеристика крупнейших гостиничных цепей мира (на выбор).*
15. *Развитие таймера в России.*

16. *Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений.*
17. *Материально-техническая структура типового гостиничного предприятия.*
18. *Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.*
19. *Автоматизация гостиничного бизнеса: развитие и особенности применения.*
20. *Особенности гостиничного маркетинга: роль в развитии гостиничного хозяйства.*
21. *Тенденции развития гостиничной отрасли в Амурской области.*

Знакомство и работа по перечисленным вопросам студентами ведется в течение семестра, согласно учебному плану курса.

За самостоятельной работой студентов предусмотрен *текущий контроль* – дискуссии, выступления, рефераты, тесты. По окончании изучения дисциплины ряд вопросов может быть включен в список вопросов к зачету, *итоговый контроль* усвоенного учебного материала – зачет.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ.

По окончании изучения дисциплины, студенты сдают зачет. Зачет проводится в устной форме по указанным в программе вопросам.

«Зачет» ставится за полное изложение полученных знаний. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом самостоятельно или после указания на них преподавателем. При изложении студент должен уметь выявить причинно-следственные связи, сформулировать выводы и обобщения, либо сделать их при помощи наводящих вопросов преподавателя.

«Незачет» ставится при неполном бессистемном изложении учебного материала. При этом студент допускает существенные ошибки, не исправляет их даже с помощью преподавателя, а также за полное незнание учебного материала.

ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

В процессе проведения лекционных и семинарских занятий по дисциплине рекомендуется использовать мультимедийный проектор для демонстрации материалов по теме дисциплины и демонстрации наглядного материала (фотографий, рисунков средств размещения).

ПЛАН-КОСПЕКТ

Лекция 1: Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства.

1. Туристская индустрия и индустрия гостеприимства: история, значения и взаимосвязь определений.
2. Гостиничная услуга: определение и особенности предоставления.
3. Гостеприимство как основной принцип гостиничного бизнеса. Факторы, определяющие качество обслуживания в гостиницах.
4. Средства размещения. Гостиница как основное средство размещения.

Литература:

1. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: Юнити, 1999. – 580с.
2. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»
3. ГОСТ Р 50645-94 «Классификация гостиниц»
4. Зорин И.В., Квратальнов В.В. Энциклопедия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2001.

Лекция 2: Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом.

1. Этапы развития гостиничной отрасли и концепции предоставления гостиничных услуг.
2. Географическая структура гостиничной отрасли на международном рынке.
3. Характерные особенности развития гостиничного хозяйства в разных регионах
4. Современный гостиничный рынок г. Москвы и г. Санкт-Петербурга: тенденции и проблемы развития
5. Тенденции развития гостиничного рынка в регионах РФ. Некоторые гостиничные проекты развития.

Литература:

1. Менеджмент туризма: туризм, отраслевые системы/Под ред. В.С. Кабушкина. – М.: Финансы и статистика, 2001.
2. ж-л Гостеприимство, 2002-2005 гг.
3. ж-л Гостиницы и рестораны.
4. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы.

5. ● Правительство Москвы: гостиничное хозяйство. Интернет ресурс

да профессионалов гостиничной отрасли. – <http://www.moshotel.ru>

6. ● Турбизнес: информационно-аналитический журнал для профессионалов. - <http://www.tourbus.ru/>

***Лекция 3: Классификация средств размещения:
международный и национальный подходы, их особенности.***

1. Размещение как главный компонент турпакета. Цели и задачи классификации гостиниц.
2. Международная классификация средств размещения ВТО.
3. Характеристика основных типов гостиниц: бизнес – и конгресс - отели, мотели, аэроотели, курортные гостиницы, казино-отели. Классификация по форме собственности.
4. Другие критерии классификации гостиниц: стоимость проживания, этажность, место нахождения, сезонность и т.п.
5. Системы классификации гостиниц за рубежом. Сравнительная характеристика некоторых стран.

6. ● Характеристика отдельных типов гостиниц (классификация Шматько) – ботели, ротели, флотели, бунгало и т.п. Примеры средств размещения в странах Ю-В Азии.

Литература:

1. Менеджмент туризма: туризм, отраслевые системы/Под ред. В.С. Кабушкина. – М.: Финансы и статистика, 2001.
2. Гостиничный и туристический бизнес/ Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2000. – 352 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.
4. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. пособие: Рек. Мин. обр. РФ / Ред. Л.П. Шматько . - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2004. - 347 с.
5. ж-л Гостиницы и рестораны.
6. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы.

Лекция 4: Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.

1. История развития системы классификации в РФ.
2. Действующие нормативы классификации гостиниц в РФ.
3. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы.
4. Порядок проведения работ по классификации
5. Минимальные требования к гостиницам различных категорий.
6. Классификация номерного фонда. Минимальные требования к номерам высшей категории.

Литература:

1. Гостиничный и туристический бизнес/ Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2000. – 352 с.

2. ● Тетюшев Д. О чем говорят звезды? // Турбизнес: информационно-аналитический журнал для профессионалов. - <http://www.tourbus.ru/>

3. ● Постановление № 82 Госкомитета РФ по стандартизации и метрологии «О создании и государственной регистрации системы классификации гостиниц и других средств размещения» от 26 сентября 2001г.

4. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения от 21 июня 2003г.

Лекция 5: Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.

1. Определение международной гостиничной цепи. Формы объединения в цепи.
2. Преимущества объединения в гостиничные цепи. Повышение конкурентоспособности гостиниц за счет вступления в цепь.
3. Десятка ведущих международных гостиничных цепей.
4. Международные гостиничные сети в России.

5. Формирующиеся российские гостиничные сети: особенности формирования.

Литература:

1. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003 г. – 176с.
2. Гостиничный и туристический бизнес/ Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2000. – 352 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.
4. Александрова А.Ю. Международный туризм. – М.: Аспект-пресс, 2001. – 386с.
5. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. пособие: Рек. Мин. обр. РФ / Ред. Л.П. Шматько . - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2004. - 347 с.
6. Рогачев А.Ф. Скопина И.В. Повышение конкурентоспособности гостиничного бизнеса в рыночных условиях // Маркетинг в России и за рубежом. – № 5(43). – 2004

7

● Свистунов С. Юсупова Е. Глобальная эволюция и российская революция // Турбизнес: информационно-аналитический журнал для профессионалов. - <http://www.tourbus.ru/>

Методические рекомендации по подготовке докладов по теме:

Международные гостиничные сети.

Текущий контроль самостоятельной работы студентов, предусматривает оформление в письменном виде доклада по теме

«Международные гостиничные сети». Студент самостоятельно выбирает одну из крупнейших гостиничных сетей и готовит доклад.

В содержании доклада студенту следует отразить:

- историю формирования гостиничной сети,
- форму объединения в гостиничной цепи,
- место гостиничной цепи на рынке услуг,
- основные характеристики цепочки (количество отелей, номерной фонд, страны – базирования гостиниц, основные брэнды),
- описание одной – двух гостиниц (желательно наличие графического материала – фотографий, рисунков).

Обязательным в докладе являются ссылки на источники представленной информации (список использованной литературы).

Лекция 6: Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

1. Современные формы управления гостиничными предприятиями: определения, история развития.

2. Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга: определение и особенности договора.
3. Примеры гостиничных сетей, управляемых по договору франчайзинга.
4. Специфика отбора партнеров при заключении договора франчайзинга
5. Преимущества и недостатки сторон-участников франчайзинга.

6. ● Управление по контракту: правовая природа и некоторые условия

7. Классификация управляющих компаний
8. Преимущества и недостатки сторон-участников при управлении по контракту.
9. Особенности объединения в гостиничные консорциумы.

Литература:

1. ● Джанджугазова, Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства:

Учеб. пособие: рек. УМО / Е. А. Джанджугазова . - М. : Академия, 2005. - 224 с.

2. ● Смирнова М. Соглашение об управлении гостиницей. Природа договора. // Правительство Москвы: гостиничное хозяйство. Интернет ресурс да профессионалов гостиничной отрасли. – <http://www.moshotel.ru>

3. ● Нестерук М. Кто есть кто на гостиничном рынке // Правительство

Москвы: гостиничное хозяйство. Интернет ресурс да профессионалов гостиничной отрасли. – <http://www.moshotel.ru>

Лекция 7: Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития.

1. Определение клубного отдыха, особенности таймшера.
2. История возникновения и современное состояние клубного отдыха.
3. Базовые элементы системы таймшера.
4. Структура участников системы таймшера.

5. ● Деятельность обменных компаний RCI и II.

6. Специфика турпродукта в системе таймшер. Основные сезоны таймшера.

Литература:

1. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.

2. ● Как работает таймшер? //RCI Club. – http://www.rci-club.com.ua/about_timshare.shtml

Лекция 8: Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

1. Основные определения и понятия, используемые в правилах.
2. основные требования к услугам гостиниц и правила размещения гостя.
3. Порядок предоставления услуг. Обязанности и ответственность сторон (гостиница и гость)
4. Международные гостиничные правила.

Литература:

1 ● Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного

обслуживания: Учебник: Доп. Мин. обр. РФ / И.Ю. Ляпина; Ред. А.Ю. Лапин . - М. : Академия, 2002. - 208 с.

2. Постановление Правительства РФ №490 от 25 апреля 1997 г. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ».
3. Международные гостиничные правила.

Методические рекомендации по проведению практического занятия «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и за рубежом»

Студентам предлагается разделить на 3 группы, каждая из которых отвечает за рассмотрение вопросов со стороны 1) турфирмы, 2) гостиничного предприятия, 3) туриста – потребителя услуги. Далее студентам предлагается решение нескольких практических заданий. По каждому заданию проводится дискуссия 3 сторон. Преподаватель делает выводы и обобщения по ситуации, направляет студентов в ходе дискуссии.

Примеры практических заданий:

5. Турист отправляется в Индию, ему предоставляют услуги проживания в гостинице 4*. По возвращении из путешествия, турист обращается в агентство с претензией относительно условий проживания, в которой он утверждает, что гостиница не соответствует категории 4*. На что следует обратить внимание менеджеру агентства? В чью пользу разрешится ситуация, и почему?
6. Гость прибыл в отель в 16.00. Время вылета рейса, которым он возвращается домой – 17.40. Однако при регистрации его предупреждают о том, что он должен будет освободить номер в 12.00, либо оплатить дополнительное время, после чего он выражает свое

возмущение и требует безвозмездного его размещения в отеле до окончания полных суток его пребывания. Как разрешить ситуацию?

7. Китайские туристы проживали в гостинице 3*. На момент сдачи номеров, старшая горничная обнаруживает дыру в спинке дивана, прожженную окурком сигареты. Турист утверждает, что это не его вина, однако горничная требует возмещения ущерба, на что китайский турист обращается с претензией к администратору гостиницы. В чью пользу разрешится данная ситуация и почему?
8. Молодая супружеская пара остановилась в номере 3* курортной гостиницы. По возвращению с пляжа после обеда, женщина обнаруживает пропажу – исчезла ее дамская сумочка, которую она оставила на кровати. Во время их отсутствия в номере убиралась горничная, однако последняя утверждает, что ничего не видела и естественно не брала, ей дорога работа в гостинице. Супружеская пара обращается с претензией к администратору гостиницы и обвиняет горничную в краже, требует возмещения ущерба. Будет ли компенсирована пропажа женщине?

Лекция 9: Особенности организации гостиничного хозяйства.

Службы гостиниц, и особенности их функционирования.

1. Организационная структура современного отеля. Основные критерии формирования и требования.
2. Основные службы гостиницы и их характеристика.
3. Служба управления номерным фондом.
4. Административная служба.
5. Служба общественного питания.
6. Инженерные(технические) службы.
7. Основные показатели деятельности гостиницы.

Литература:

1. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003 г. – 176с.
2. Гостиничный и туристический бизнес/ Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2000. – 352 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.

Лекция 10: Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.

1. Операционный процесс обслуживания гостей. Функции службы приема и размещения.
2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Особенности работы с турфирмами. Виды и способы бронирования.
3. Письмо-заявка на бронирование номера. Письмо-подтверждение бронирования.
4. Порядок регистрации и размещения гостя. Регистрационная карточка гостя.
5. Особенности регистрации иностранных граждан.

6. Виды и правила расчетов с проживающими в гостинице.

Литература:

- 1** ● Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник: Доп. Мин. обр. РФ / И.Ю. Ляпина; Ред. А.Ю. Лапин . - М. : Академия, 2002. - 208 с.
2. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003 г. – 176с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.

***Лекция 11: Организация и технология предоставления
дополнительных услуг в гостиницах.***

1. Виды услуг, оказываемых в гостинице. Перечень возможных дополнительных услуг.
2. Значение маркетинговых исследований при формировании служб дополнительных услуг.
3. Организация бытового обслуживания.
4. Транспортные услуги. Трансферы.

Литература:

- 1** ● Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник: Доп. Мин. обр. РФ / И.Ю. Ляпина; Ред. А.Ю. Лапин . - М. : Академия, 2002. - 208 с.
2. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003 г. – 176с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.

***МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ
СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ.***

***ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ.***

1.

СПИСОК КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ:

1. Гостиничная услуга: определение и особенности предоставления.
2. Гостиница: определение, типы, характеристика.
3. Гостиничный и туристический бизнес, его место и роль в экономике
4. Основные этапы развития мировой гостиничной индустрии.
5. Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий гостиничного хозяйства.
6. Рекомендации ВТО по классификации средств размещения.
7. Системы классификаций средств размещения принятые в разных странах.
8. Международные гостиничные сети: формы и преимущества объединения.
9. Крупнейшие международные гостиничные сети
10. Формирование российских гостиничных сетей.
11. Управление гостиничными предприятиями по договору франчайзинга
12. Управление по контракту: определение и особенности договора.
13. Гостиничные консорциумы: определение и особенности объединения
14. Главные элементы таймшерной системы.
15. Развитие таймшерной системы в РФ.
16. Основные требования к персоналу гостиничных предприятий.
17. Автоматизация гостиничного бизнеса: развитие и особенности применения.
18. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
19. Порядок регистрации и размещения гостя.
20. Основные службы гостиницы и их характеристика.
21. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.

СПИСОК ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: Финансы и статистика, 2003 г. – 176с.
2. Гостиничный и туристический бизнес/ Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2000. – 352 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство /Под ред. А.Д. Чудновского. – М.: Тандем, 2001. – 400с.
4. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. – М.: Юнити, 1999. – 580с.
5. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. – Р-на-Дону: Феникс, 2003. – 384с.
6. Щенникова Н.Б. Основы туризма и индустрии гостеприимства. – Вл-к: ДВГУ, 2002.
7. Менеджмент туризма: туризм, отраслевые системы/Под ред. В.С. Кабушкина. – М.: Финансы и статистика, 2001.
8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник: Доп. Мин. обр. РФ / И.Ю. Ляпина; Ред. А.Ю. Лапин . - М. : Академия, 2002. - 208 с.
9. Туризм и гостиничное хозяйство: Учеб. пособие: Рек. Мин. обр. РФ / Ред. Л.П. Шматько . - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2004. - 347 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Сенин В.С. Организация международного туризма. – М.: Финансы и статистика, 1999. – 400с.
2. Александрова А.Ю. Международный туризм. – М.: Аспект-пресс, 2001. – 386с.

3.

● Джанджугазова, Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства:

Учеб. пособие: рек. УМО / Е. А. Джанджугазова . - М. : Академия, 2005. - 224 с.

4. ● Правительство Москвы: гостиничное хозяйство. Интернет ресурс для профессионалов гостиничной отрасли. – <http://www.moshotel.ru>

5. ● Турбизнес: информационно-аналитический журнал для профессионалов. - <http://www.tourbus.ru/>

6. ж-л Гостеприимство, 2002-2005 гг.

7. ж-л Гостиницы и рестораны.

8. ж-л Туризм: практика, проблемы, перспективы.