

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Амурский государственный университет»

Кафедра мировой экономики, таможенного дела и туризма

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Основной образовательной программы по специальности  
100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»

2012 г.

УМКД разработан \_\_\_\_Забариной Оксаной Николаевной

(степень, звание, фамилия, имя, отчество разработчиков)

Рассмотрен и рекомендован на заседании кафедры мировой экономики,  
таможенного дела и туризма

Протокол заседания кафедры от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ /Л.А. Понкротова/

### **УТВЕРЖДЕН**

Протокол заседания УМСС 100103 «Социально-культурный сервис и  
туризм»

(указывается название специальности (направления подготовки))

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Председатель УМСС \_\_\_\_\_ /\_Л.А. Понкротова/

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
В.В. Проказин  
« 05 » 2014 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Организация и управление гостиничного обслуживания  
(наименование учебной дисциплины/модуля)

По специальности: 100103.65 «Социально культурный сервис и туризм»

Квалификация выпускника: Специалист по сервису и туризму

Курс 5

Семестр 9

Лекции 30 (час.)

Зачет 9

Семинарские занятия 14 (час.)

Самостоятельная работа 66 (час.)

Общая трудоемкость дисциплины 110 (час.)

Составитель О.Н.Забарина, старший преподаватель каф. МЭТДиТ  
(И.О.Ф., должность, ученое звание)

Факультет: Экономический

Кафедра мировой экономики, таможенного дела и туризма

2011 г.

1

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины** – формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности и организации и управления гостиничным обслуживанием.

### **Задачи дисциплины:**

- ознакомление студентов с базовой терминологией, основными нормативными документами, регламентирующими деятельность гостиниц по размещению клиентов;
- изучение основных видов гостиничных предприятий и правил предоставления услуг в гостиницах различных категорий;
- знакомство с основными формами взаимодействия туристических фирм и владельцев гостиниц;
- изучение важнейших функциональных подразделений гостиничного предприятия и с основных форм управления в гостиничном бизнесе

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «Организация и управление гостиничного обслуживания» входит в блок дисциплин специализации. Для изучения дисциплины необходимы знания по следующим дисциплинам: «Человек и его потребности», «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме», «Организация внутреннего и въездного туризма», «Туристские формальности», «Сервисная деятельность», «Инновации в социально-культурном сервисе и туризме», «Технология и организация питания туристов».

Дисциплина является предшествующей для преддипломной практики и последующего написания дипломной работы.

## 3. ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

**Знать:** основные определения и понятия гостиничного хозяйства, системы классификации средств размещения в России и за рубежом, достоинства и недостатки объединения в гостиничные сети, правила предоставления гостиничных услуг.

**Уметь** работать с письмами -заявками на размещение, подтверждать и аннулировать бронирование, выполнять основные операции по заезду, регистрации и размещению гостя

**Владеть:** навыками работы с российскими и иностранными клиентами, культурой межличностного общения с клиентами, предоставления информации гостям, определения категоричности гостиниц по описанию их характеристик

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 110 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной
-------	-------------------	---------	-----------------	--	---

				лекции	семинары	Самостоятельная работа	
1	1. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства.	9	1	2			опрос
2	2.Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом.	9	2	2		-	опрос решение ситуаций
3	3.Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности.	9	3	2	2	-	Тест Решение ситуаций
4	4.Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.	9	4-5	4		40	опрос
5	5. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.	9	6	2	2	10	Опрос Устные сообщения
6	6.Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.	9	7-8	4	2	-	Выборочный опрос
7	7. Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития.	9	9	2	2	-	Подготовка докладов,
8	8. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	9	10	2	2	-	Тест Решение ситуаций
9	9. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования.	9	11-12	4	2	16	Решение ситуаций
10	10. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.	9	13	4	2	-	Решение ситуаций
11	11. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.	9	14	2		-	Выборочный опрос
	<b>Итого</b>			30	14	66	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Лекции.

#### 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.

### *5.2. Семинарские занятия.*

*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. Объединения гостиниц в консорциумы и их типы.
3. Управление по контракту: определение и особенности договора.
4. 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.

## 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в часах
1	4	<p>1. Изучение Приказа № 86 от 21 июля об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения; изучение порядка работ по классификации; требований к гостиницам различных категорий.</p> <p>2. Изучение критериев балльной оценки гостиниц и других средств размещения различных категорий с количеством номеров менее 50 и более 50.</p> <p>3. Изучение требований к номерам и другим средствам размещения различных категорий (Номера «Сюит», «Апартамент», «Люкс», «Студия», номеров 1-5 категорий.</p> <p>4. Изучение критериев балльной оценки номеров гостиниц и других средств размещения различных категорий.</p> <p>Форма контроля за самостоятельной работой: определение категории гостиницы по комплексному</p>	40



№ п/п	№ раздела (темы) дисциплины	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в часах
		описанию. (на выбор преподавателя, не менее 10 задач)	
2	5	Подготовка сообщения по теме : Характеристика мировых гостиничных цепей (одной по выбору студента) Результаты представляются в виде презентации.	10
3	9	Изучение действующих должностных инструкций основных категорий сотрудников отеля ( отель выбирается самостоятельно каждым студентом по 15материалам Интернет-сайтов). Разработка должностной инструкции для определенной должности гостиничного предприятия города Благовещенска. Должность и гостиница определяются по номеру зачетной книжки	16

## **7.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В рамках дисциплины «Организация и управление гостиничного обслуживания» предусматривается использование в учебном процессе таких активных и интерактивных форм проведения занятий, как ситуационно-ролевые игры, разбор конкретных ситуаций в сфере гостиничного обслуживания, внеаудиторную работу студентов.

## **8.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

**8.1 Текущий контроль по дисциплине в осуществляется в виде выборочного опроса на семинарских занятиях по изучаемым темам**

**8.2 Промежуточный контроль проводится в виде контрольной работы два раза в семестр**

### **8.3 Вопросы к зачету «Организация и управление гостиничного хозяйства»**

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.

**Основные показатели оценки знаний студентов по итогам освоения дисциплины:**

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.

**9.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

А) Основная литература:

№ п/п	Автор, название	Количество экземпляров
1.	<b>Гостиничные комплексы. Организация</b> и функционирование : учеб. пособие: рек. УМО/ В. А. Романов [и др.]. -М.; Ростов н/Д: Март, 2007. -222 с.:а-рис.	10
2	Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях [Текст] : учеб. пособие : рек. УМО / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, 2007. - 416 с.	1
3	<b>Туризм и гостиничное хозяйство</b> : учеб. пособие: рек. Мин. обр. РФ/ под ред. Л. П. Шматько. -3-е изд., испр. и доп.. -М.; Ростов н/Д: Март, 2007. -347 с.:а-рис.	15

Б) Дополнительная литература:

№ п/п	Автор, название	Количество экземпляров
1	<b>Ефимова О.П.</b> Экономика гостиниц и ресторанов : учеб. пособие/ О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова, Т. А. Олефиренко. -2-е изд., испр. . -М.: Новое знание, 2005. -392 с.:а-рис.	1
2	<b>Скараманга В.П.</b> Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие/ В. П. Скараманга. -М.: Финансы и статистика, 2005. -189 с.:а-ил.	20
3	<b>Тимохина Т.Л.</b> Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие: рек. УМО/ Т. Л. Тимохина. -2-е изд., испр. . -М.: Книгодел: Моск. акад. туристского и гостинично - ресторанного бизнеса, 2005. -288 с.	1
4	Чудновский, А. Д. Менеджмент туризма [Текст] : Учебник: Доп.	1

№ п/п	Автор, название	Количество экземпляров
	Мин. обр. РФ / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, 2002. - 286 с.	
5	Чудновский, А.Д.. Управление индустрией туризма [Текст] : учеб. пособие: Доп. Мин. обр. РФ / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин, 2004. - 438 с.	2
6	Чудновский, А. Д.. Управление индустрией туризма [Текст] : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин, 2005. - 437 с.	1
7	Чудновский, А. Д.. Информационные технологии управления в туризме [Текст] : учеб. пособие : рек. УМО / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, 2007. - 102 с.	1

В) Периодические издания ( профессиональные журналы)

1. «Гостиничное дело»
2. «Современные проблемы сервиса и туризма»
3. «Изобретения стран мира»
4. «Вестник национальной академии туризма»
5. «Информационные системы и технологии»
6. «Кадровое дело»
7. Менеджмент в России и за рубежом»

Г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	<a href="http://www.iqlib.ru">http://www.iqlib.ru</a>	Интернет-библиотека образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания
2	<a href="http://tourlib.net">http://tourlib.net</a>	Туристическая интернет библиотека
4	Консультант +	Справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.

## 10.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины должно включать: аудитории, оборудованные стационарными мультимедийными средствами, компьютером с лицензионным программным обеспечением (в том числе справочными правовыми системами «Консультант Плюс», «Гарант»), наборы слайдов по темам дисциплины..

### 2.КРАТКОЕ ИЗЛОЖЕНИЕ ПРОГРАММНОГО МАТЕРИАЛА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ» ПЛАНЫ–КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ ПО КУРСУ

#### Лекция 1 Введение в индустрию гостеприимства.

### План

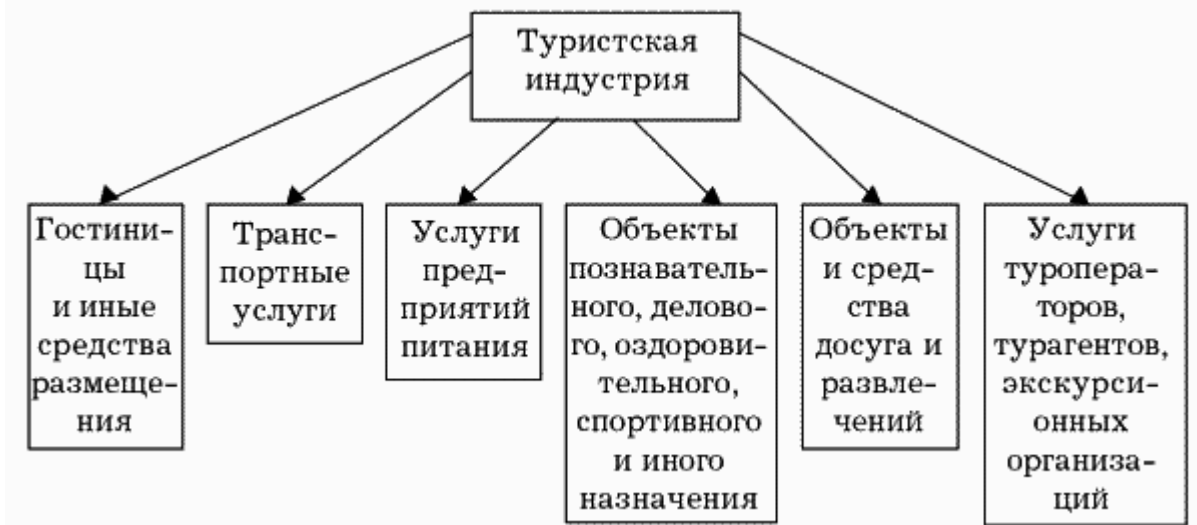
1. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма.
2. Гостеприимство, главный принцип гостиничного хозяйства.
3. Факторы, оказывающие влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии.

Цель лекции – познакомить со специальной терминологией в индустрии гостеприимства.

Задачи:

- разграничить понятия индустрии гостеприимства и туристской индустрии.
- рассмотреть и охарактеризовать основной принцип гостиничного хозяйства;
- познакомиться с факторами, оказывающими влияние на качественное обслуживание в гостиничном предприятии.

Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» трактует туристскую индустрию как «совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно –курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно –спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников».Схематично можно представить туристскую индустрию следующим образом (рис. 1.1.):



Собственно гостеприимство (гостеприимство в узком смысле слова) включает продовольственный сектор и сектор размещения. Путешествия и туризм, в свою очередь, предполагают развлечения и отдых, транспорт, агентства и туроператорские фирмы. В отличие от представленных точек зрения, Дж. Торкилдсен предлагает считать перечисленные компоненты единицами структуры индустрии досуга. Однако за основу автор берет критерий провайдера – поставщика услуг. Соответственно, выделяются коммерческие и некоммерческие виды досуга

В мировой практике существует четыре модели гостеприимства.

**Европейская модель** представляется гостеприимством «высокого полета» и высокой репутации. Кроме того, европейский гостиничный рынок наиболее распространенный и развитый. Отличительными чертами европейского гостеприимства можно назвать: •

стремление европейских отелей к сокращению вместимости номерного фонда, что усиливает индивидуализацию обслуживания клиентов; • главное достоинство отелей не в роскоши, а в изысканных и стильных интерьерах, высокой репутации и известности, высококлассном обслуживании; наиболее дорогие отели расположены в уникальных местах и зданиях, в исторических центрах городов; • традиционность и требовательность дорогих отелей по отношению к постояльцам; • автоматизация европейских отелей не заменяет личностных отношений с постояльцем; • сильнее где бы то ни было в Европе выражена гостиничная сегрегация, которая приводит к тому, что постоялец дорогого отеля никогда не столкнется в холле с постояльцем другого социального статуса; • вместе с тем европейский гостиничный рынок отличается диверсифицированностью.

предложения – от дешевых придорожных гостиниц до крайне дорогих элитных отелей. **Азиатская модель** гостеприимства противоположна европейской, что отражается в любви азиатов к роскоши, показному богатству, гигантизму. Именно в Азии находятся самый высокий (Шанхай), самый вместительный (Бангкок) и самый роскошный (Дубай) отели мира. Если в Европе категория гостиницы обратно пропорциональна ее вместимости, то в Азии наоборот. Отличительными чертами азиатских отелей класса люкс являются: • наиболее удачное месторасположение; большая площадь номеров и общественных помещений; большая вместимость; роскошь и богатство интерьеров и особенно экстерьеров отелей; невысокая (по сравнению с Европой) стоимость и доступность услуг; возможность пользования разнообразной инфраструктурой и дополнительными услугами; широкое распространение систем обслуживания «All inclusive» и «Ultra all inclusive».

**Американская модель** гостеприимства имеет черты как европейской модели, так и азиатской. Так, в центрах крупнейших американских городов распространены отели класса «люкс», отвечающие требованиям типичных европейских гостиниц (стиль, небольшие размеры, индивидуальное обслуживание). С другой стороны, основные курорты и туристские центры страны застроены отелями, внешне и внутренне напоминающими азиатские (большая вместимость, роскошь, огромная развитая инфраструктура).

**Восточно-европейская модель** гостеприимства выделяется отдельно от европейской по причине наличия большой доли постсоветских предприятий гостиничной индустрии, а также, как в американской модели, соседством отелей, типичным как для европейской, так и для азиатской моделей. С другой стороны, современный этап развития гостиничного рынка на постсоветском пространстве Европы характеризуется строительством новых средств размещения, типичных как для Европы, так и для Азии.

## **Лекция 2. Общая характеристика мировой гостиничной индустрии.**

### **План**

1. Тенденции развития в гостиничной индустрии за рубежом.
2. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг в РФ.

Цель лекции – познакомить студентов с основными тенденциями развития мирового и российского гостиничного хозяйства.

Задачи:

- изучить основные тенденции развития в гостиничной индустрии за рубежом
- рассмотреть современное состояние рынка гостиничных услуг.

Исследования гостиничной индустрии показали, что:

- отели будут продолжать отставать от авиатранспорта и других секторов туристической индустрии по уровню компьютеризации и использования современных технологий в бронировании туров;
- налоговое бремя отелей будет увеличиваться, и доля туризма в общем объеме налогов повысится с 10,4 до 11% за последние 10 лет;
- возрастут расходы правительств на пропаганду туризма;
- гостиничная индустрия меняет способ подсчета своих прибылей: с дохода на один номер – на доход с одного клиента;
- только 30% всех отелей Европы относятся к гостиничным цепям;

- в гостиничной индустрии ускоряется процесс слияния компаний, отмечается увеличение количества договоров франшизы и внешних инвестиций;
- становится выгодным и прибыльным быть «зеленой» гостиницей, то есть заботиться об охране окружающей среды. Известно, что большинство организаторов конгрессного и инсентив-туризма, выбирая отель, придают большое значение экологии.

Важным условием привлечения туристов в регион является повышение комфортности отелей и качества обслуживания. Для отправки любой информации желательно в каждом номере устанавливать видеотелефон и компьютер, подключенный к глобальной сети. Возрастает популярность отелей -музеев, то есть старых частных отелей, по комфортабельности соответствующих мировым стандартам, но сохраняющим неповторимое очарование старины.

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

#### **План**

1. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО: коллективные и индивидуальные средства размещения.
2. Особенности национальных подходов к классификации гостиниц. Типология средств размещения, характеристика отдельных типов гостиниц.

Цель лекции – познакомить с международным и национальными подходами классификаций средств размещения

Задачи:

- познакомить с основными классификациями средств размещения;
- дать характеристику отдельных типов гостиниц и особенности предоставляемых ими услуг;

По определению ВТО, **гостиница** – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузда) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. Гостиницы обладают следующими признаками:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузда;
- сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;
- не входят в категорию специализированных заведений;
- ориентированы на свой сегмент путешественников;
- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи).

Все средства размещения классифицированы по отдельным группам. Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия» включает гостиницы, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития. Группа «Специализированные предприятия» состоит из санаториев, лагерей труда и отдыха, размещения в коллективных средствах транспорта (поездах, морских и речных судах и яхтах), а также конгресс -центрах. Группа «Прочие коллективные средства размещения» включает комплексы домов и бунгало, организованные в качестве жилища, предназначенного для отдыха, огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колесах, бухты для малых судов, а также молодежные общежития и т. д.

<b>1.</b>	<b>Коллективные средства размещения туристов</b>
1.1.	Гостиницы и аналогичные средства размещения
1.1.1.	Гостиницы — объекты, состоящие из номеров, число которых превышает некоторый минимум (7-10), сгруппированные в классы и категории в соответствии с услугами и стандартами страны, имеющие единое руководство и предоставляющие разнообразные гостиничные услуги (отели, мотели, гостиницы квартирного типа, клубы-отели, пляжные и курортные гостиницы, пансионаты и т. д.) В публикуемых статистических данных имеются различия: а) по размеру: меньше 100 номеров, от 100 до 300 номеров, свыше 300 номеров; б) по уровню и качеству обслуживания и комфорту: отели класса «люкс», первого класса, эконом-класса; в) по управлению: независимые, принадлежащие цепям
1.1.2.	Аналогичные средства размещения (туристские общежития, меблированные комнаты и другие заведения, которые предоставляют ограниченные услуги, например, проживание, включая уборку номера)
1.2.	Специализированные заведения. Кроме услуг размещения выполняют еще какую-либо другую специализированную функцию
1.2.1.	Оздоровительные заведения
1.2.2.	Лагеря труда и отдыха
1.2.3.	Общественные средства транспорта (поезда, морские и речные суда и т. д.)
1.2.4.	Конгресс-центры
1.3.	Прочие коллективные заведения
1.3.1.	Жилища, предназначенные для отдыха
1.3.2.	Кемпинги и др.
<b>2.</b>	<b>Индивидуальные средства размещения</b>
2.1.	Собственные жилища
2.2.	Арендуемые комнаты
2.3.	Арендуемые жилища
2.4.	Размещение у родственников и знакомых (бесплатно)
2.5.	Прочие

3.

В зарубежных странах действует около 30 классификаций гостиниц. Их можно разделить на две группы:

1) «европейская» система, на основе французской национальной классификации, распространенная в большинстве стран (разряд устанавливается присвоением определенного

количества звезд – от одной до пяти);

2) «балльная» или индийская система, в основе которой лежит оценка гостиницы

#### **Лекция 4-5. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ.**

##### **План**

1. Становление системы классификации средств размещения в России.
2. Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц.

3. Особенности новой системы классификации гостиниц.(ПРИКАЗ от 25 января 2011 г. N 35)
4. Минимальные требования к гостиничным предприятиям

Цель лекции – дать студентам целостное представление о действующей системе классификации средств размещения в России.

Задачи:

- познакомить основными этапами становления системы классификации;
- рассмотреть основные требования к гостиничным предприятиям;
- изучить особенности новой системы классификации гостиниц.

**Нормативы в отношении классификации гостиниц:**

**ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»**

2 класса:

А)Гостиницы (5 категорий)

Б)Мотели ( 4 категории)

Игнорировался процесс оказания услуги, учитывались лишь количественные показатели оборудования и услуг

**ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»**  
Следовал международной классификации ВТО

**Система добровольной сертификации услуг гостиниц и др. средств размещения ( 01.10.2001 разработана ВНИИС)** Присвоение категории не только гостинице, но и номеру.

**Система добровольной сертификации услуг гостиниц 18.12.2001 разработана ВНИИКИ)**

**Положение о государственной системе квалификации гостиниц и др. средств размещения( Приказ Минэкономразвития от 21.06.03№ 197).**Объединение критериев классификации средств размещения в РФ с Рекомендациями ВТО

**Приказ Ростуризма от 21.06.2005 № 86об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения**

**ПРИКАЗ от 25 января 2011 г. N 35 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ, ПЛЯЖИ ( действующий)**

В [России](#) официальная система классификации гостиниц регламентируется приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». <sup>[3]</sup> С 1 июля 2011 г. получение звездной категории в аккредитованных организациях, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, стало обязательным для всех гостиниц, расположенных на территории г. Сочи, так как с 1 июля 2011 года осуществление деятельности по предоставлению гостиничных услуг без свидетельства о присвоении категории влечёт наложение административного штрафа

Категории номеров

**люкс** - номер площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;

**студия** - однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;

**номер первой категории** - номер, состоящий из одной жилой комнаты\*с одной/двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного/двух человек;



**номер второй категории** - номер, состоящий из одной жилой комнаты\*\* содной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/ двух человек;

**номер третьей категории** - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м<sup>2</sup> в средствах размещения круглогодичного функционирования, 4,5 м<sup>2</sup> в средствах размещения сезонного функционирования

**номер четвертой категории** - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м<sup>2</sup> в средствах размещения круглогодичного функционирования, 4,5 м<sup>2</sup> в средствах размещения сезонного функционирования;

**номер пятой категории** - номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м<sup>2</sup> в средствах размещения круглогодичного функционирования, 4,5 м<sup>2</sup> в средствах размещения сезонного функционирования

## **Лекция 6. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.**

### **План**

1. Предпосылки и преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи.
2. Типы гостиничных объединений.
3. Характеристика крупнейших гостиничных цепей
4. Особенности формирования национальных гостиничных цепей.

Цель лекции –показать место и роль международных гостиничных цепей в структуре международного туризма.

Задачи:

- познакомить с основными предпосылками и преимуществами объединения гостиничных предприятий в международные цепи;
- дать представление о типах гостиничных объединений;
- дать характеристику крупнейших гостиничных цепей.

Гостиницы, входящие в гостиничные цепи (объединения), которые в зависимости от условий вхождения в эти объединения различаются следующим образом:

1. Гостиницы, являющиеся полноправными членами цепей, объединенных общей собственностью владельцев, осуществляющих коллективный бизнес, и гостиницы, управляемые администрацией цепи – представителями собственников. Руководство (администрация) цепи несет полную ответственность за исход бизнеса и управления и соответственно имеет полное право на получение прибыли.
2. Гостиницы, являющиеся ассоциированными (присоединившимися) членами цепи, принимающими участие в бизнесе на основе договора франшизы (франшизные члены цепи). Франшизная гостиница может управляться самостоятельно, без непосредственного контроля со стороны администрации цепи. В договоре франшизы администрация цепи (франчайзодатель) предоставляет франшизной гостинице (франчайзополучателю) право на

использование символа (марки), ноу -хау и системных структур цепи (в организации деятельности, управлении, обучении персонала, снабжении и т. д.), а франшизная гостиница обязана оплатить эти права путем первоначального взноса за франчайзинг (стоимость покупки франчайзинга) и периодических платежей (вознаграждений за франчайзинг).

3. 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. Такие операторные (или контрактные) цепи имеют три основные разновидности по взаимоотношению между владельцем (собственником) и оператором, которое оговаривается в контракте на управление:

а) владелец передает оператору полное право на управление собственностью и отказывается полностью от вмешательства в процесс управления, получая лишь итоговый чистый доход от гостиничной деятельности; оператор при этом несет ответственность за финансовые и операционные риски в своей деятельности;

б) владелец оставляет за собой право вмешательства в процесс управления путем контроля за деятельностью, но при этом производя все операционные расходы по управлению и оплату всех операционных и финансовых рисков, вытекающих из его права собственности; оператор, однако, тоже несет некоторую долю ответственности за исход своей деятельности в той части, которая оговаривается в контракте;

в) владелец достаточно плотно контролирует деятельность управляющей компании (оператора), но при этом освобождает ее полностью от ответственности за исход гостиничного бизнеса, за исключением умышленных случаев и случаев грубой неосторожности.

## Лекция 7-8.Современные формы управления в гостиничном бизнесе

### План

1. Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении.
2. Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия.
3. Основные формы франчайзинга
4. Основные преимущества и недостатки франчайзинга.
5. Особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.

Цель лекции – познакомить с современными формами управления в гостиничном бизнесе.

Задачи:

- дать понятие франчайзинга, основными участниками договора, его условия;
- сформировать комплекс знаний об основных формах франчайзинга;
- показать основные преимущества и недостатки франчайзинга для участников

договора;

- выделить основные особенности объединения в гостиничные консорциумы, типы консорциумов.

**Франчайзинг** – особая организация бизнеса, при которой компания (франчайзер) продает готовый бизнес предпринимателю или компании (франчайзи).

**Франчайзер** – физическое или юридическое лицо, предлагающее на продажу соглашения на условиях франшизы и обеспечивающее со своей стороны выполнение условий такого соглашения.

**Франчайзи** – физическое или юридическое лицо, осуществляющее свою деятельность на основе приобретенной франшизы.

**Франшиза** – это готовый бизнес в виде франчайзингового пакета, который франчайзер продает франчайзи.

**Франшиза** – право на осуществление экономической деятельности с использованием принципа франчайзинга.

**Франчайзинг**, или, иначе говоря, коммерческая концессия, регулируется гл. 54 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ). В соответствии с ГК РФ по договору коммерческой концессии одна сторона (правообладатель) обязуется предоставить другой стороне (пользователю) за вознаграждение на срок или без указания срока право использовать в предпринимательской деятельности пользователя комплекс принадлежащих правообладателю исключительных прав, включающий право на товарный знак, знак обслуживания, а также права на другие предусмотренные договором объекты исключительных прав, в частности, на коммерческое обозначение, секрет производства (ноу-хау).

Отношения, складывающиеся между франчайзером и франчайзи, можно разделить на два вида:

- 1) прямой франчайзинг (франчайзер продает франшизу напрямую местному предпринимателю (франчайзи));
  - 2) косвенный франчайзинг (международный франчайзер продает исключительные права на развитие всей системы на территории другой страны одному франчайзи).
- Выбирая вариант франчайзинга, необходимо учитывать финансовые возможности

## **Лекция 9. Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития.**

### План

1. Определение таймшерного отдыха, особенности его организации.
2. Структура таймшерного бизнеса.
3. Особенности таймшера в РФ.

Цель лекции – познакомить с тенденциями и перспективами развития клубного отдыха:

#### Задачи:

- дать понятие клубного отдыха, познакомить с особенностями его организации;
- рассмотреть структуру таймшерного бизнеса;
- выделить особенности таймшера в РФ

**Таймшер** – 1) покупка права пользования номером на одну -две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшеров, по желанию, отдыхать в различных местностях; 2) совместное владение недвижимостью (кондоминиум) в туристском бизнесе с возможностью пользоваться ею на протяжении определенного времени, которая пропорциональна денежному взносу. Индустрии таймшера более 30 лет. Ее ежегодный доход более \$ 9.46 миллиардов в год. В следующие десятилетие прогнозируется мировой рост в два раза, благодаря повсеместному росту путешествий и туризма. Сегодня насчитывается 6.74 миллиона семей - владельцев таймшера по всему миру. Из которых свыше полутора миллиона проживают в Европе. Тем не менее, необходимо отдавать себе отчет в широком вкладе таймшера в экономику Европы, в обеспечении круглогодичного туризма и занятости населения.

Современная концепция таймшера обеспечивает отдыхающих уникальной комбинацией обеспеченности и выбора. Обеспеченность реализуется за счёт того, что можно приобрести любимейший отдых на будущее. Выбор обеспечивается возможностью обменять приобретённый отдых, посредством международных компаний по обмену, на другой высоко-качественный отдых по всему миру, либо посредством клубов системы таймшер очков. Концепция таймшера появилась в Европе в 1960-е годы как передовой способ расширения выбора путешествий. Вместо того, чтобы бронировать одну или две недели на одном курорте из года в год, или вместо того чтобы приобретать недвижимость для отдыха, таймшер предлагает путешественникам возможность

приобрести право на жильё сроком на одну или несколько недель ежегодно на значительный ограниченный или на бесконечный период лет. Таким образом, отдых в домике стал реальностью для миллионов людей, которым приобретение недвижимости было не по средствам.

Купив время на отдых, можно им пользоваться самому, дать пользоваться друзьям и родственникам или сдавать в аренду. Но в то время, как была достигнута полная гибкость в том, кто пользуется отдыхом, поначалу не хватало гибкости в том когда и куда можно отправиться на отдых. Потребности владельцев привели к появлению и росту обменных систем, а в последствии не так давно системе очков. Это позволило владельцам обменивать свои недели таймшера либо на другую неделю в своём курорте, либо на недели на другом курорте внутри обменной системы, в которую входят более 5.400 курортов в более 90 странах. Обменные компании часто обеспечивают членам сопутствующие услуги - авиабилеты, аренду авто, страховки и т.д. - по конкурентно способным ценам.

Популярность обменов привела к появлению нового продукта, часто называемому клубами отдыха, где потребители могут приобрести очки вместо долей в определённом курорте. Такие очки действуют как курортная валюта. Каждый раз, когда путешественники хотят воспользоваться своим отдыхом, они выбирают желаемый размер апартаментов, продолжительность, местоположение и оплачивают очками свой выбор.

## **Лекция 10. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации**

### **План**

1. Основные положения и требования к гостиничным предприятиям, права и обязанности сторон при организации гостиничного обслуживания.
2. Порядок оплаты за проживания в гостинице.
3. Качество предоставляемых услуг.

Цель лекции – Познакомить с правилами предоставления гостиничных услуг в России.

Задачи:

- познакомить с основными положениями и требованиями к гостиничным предприятиям;
- рассмотреть основные методы оценки конкурентоспособности услуг;
- сформировать представление о порядке оплаты за проживания в гостинице;
- выделить составляющие качества гостиничных услуг, познакомить с ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

Но наряду с пониманием качества в рамках нормативно -правовой документации существует еще несколько точек зрения на содержание понятия «качество».

Во-первых, качество понимается как комплекс свойств и особенностей услуги, которые вызывают удовлетворение потребителя, и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у клиента. Этот тип качества увеличивает издержки. Потребители должны быть согласны оплатить повышенные затраты на дополнительные особенности и свойства товара, либо эти особенности должны делать потребителей более лояльными и расположенными к его приобретению. Гостиничные номера на этажах с администратором имеют более высокий уровень качества, чем стандартные комнаты, и требуют более высокой цены.

Второй тип качества может рассматриваться как техническое и функциональное качество. Техническое качество – это то, с чем остался клиент после взаимодействия с персоналом отеля. К примеру, клиент, удовлетворенный общением с работником отеля, непременно

забронирует номер и будет пользоваться дополнительными услугами, которые предоставляет данный отель.

Функциональное качество – это сам процесс предоставления гостиничных услуг, во время которого потребители проходят множество этапов в их взаимодействии с персоналом отеля. Функциональное качество может улучшить впечатление клиента от номера или услуги, которые не вполне оправдали его ожидания. Однако если функциональное качество будет иметь невысокий уровень, то неудовлетворенность клиента ликвидировать почти невозможно. Четвертый тип качества – общественное (этическое) качество. Это качество убеждения, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, и часто его невозможно оценить и после приобретения услуги. Этот тип качества весьма вариативен и часто зависит от знаний и навыков персонала. К примеру, незнание персоналом графика работы некоторых сервисных служб может остаться незамеченным при отсутствии подобных потребностей со стороны клиентов. Однако при возникновении такой потребности в перспективе качество гостиничной услуги может серьезно пострадать.

Можно выделить ряд критериев качества гостиничных услуг:

- *компетентность* – выражается в том, что персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;
- *надежность* – определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке;
- *отзывчивость* – персонал отеля стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;
- *доступность* – персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;
- *понимание* – один из главных элементов гостеприимства, который основан на понимании всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;
- *коммуникация* – персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;
- *доверие* – показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию отеля;
- *безопасность* – основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента – потребность в моральной и физической безопасности;
- *обходительность* – персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;
- *осязаемость* – клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.

Итак, ключевым фактором, формирующим понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей – с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового. Например, россияне считают, что комфортной будет та гостиница, где есть хороший мини-бар и развитая система обслуживания, предлагающая разнообразные напитки и закуски на любой вкус.

## **Лекция 11-12. Особенности организации гостиничного хозяйства.**

### **План**

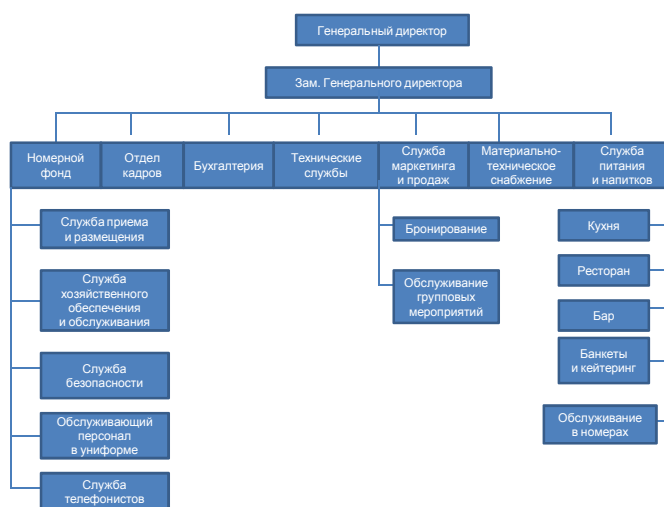
1. Организационная структура современной гостиницы
2. Служба приема и размещения.
3. Административная служба.
4. Служба безопасности.
5. Служба питания.
6. Финансовая и коммерческая службы.
7. Инженерная служба.

Цель лекции – сформировать представление об основных гостиничных службах и особенностях их функционирования.

- Задачи:- выделить основные гостиничные службы, показать их место в организационной структуре современного гостиничного предприятия;  
- познакомить с основными особенностями их функционирования.

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в отеле предусмотрены следующие основные службы: бронирования; обслуживания; приема и размещения; эксплуатации номерного фонда; безопасности. Но это не значит, что в отеле существует только пять служб. Типовая организационная структура гостиницы представлена ниже.

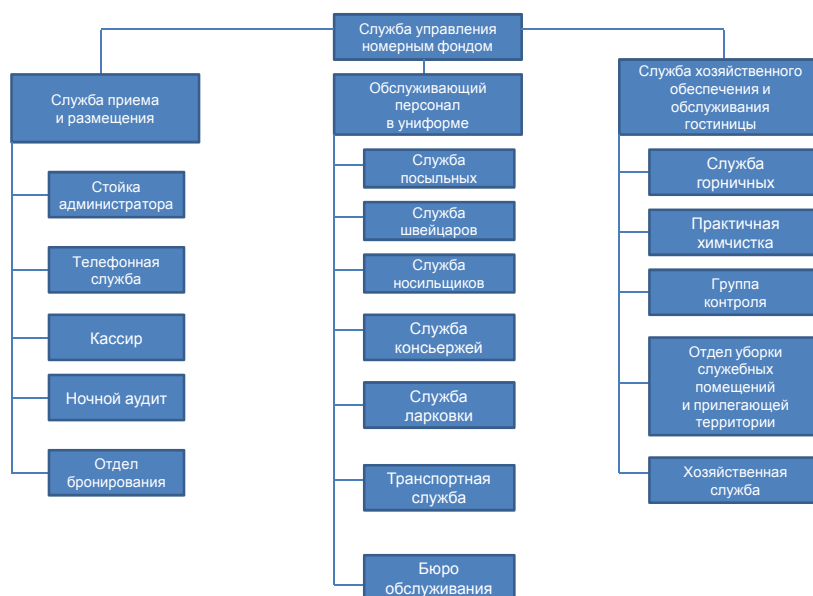
Организационная структура гостиницы



Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам – к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания. При оформлении въезда и выезда происходит обмен информацией между контактной службой и соответствующими подразделениями гостиницы: о занятости номерного фонда, составе гостей по целям приезда и продолжительности пребывания, уровне удовлетворенности предоставленными услугами, запросах на сопутствующие услуги (питание, транспорт, досуг и др.). Главные составляющие в структуре контактной службы: администратор

(портье), консьерж (информация), кассир, служба предварительного заказа (резервация).

Типовая структура управления номерным фондом



Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. В понятие «имущество отеля» включается и такой элемент, как его репутация. Большая часть преступлений в отеле – это разного рода хищения. Следует отметить, что основная часть краж происходит не у гостей, а в подразделениях гостиницы, которые непосредственно не контактируют с гостями. Существуют клиенты, которые при отъезде упаковывают в чемоданы гостиничные полотенца и простыни, гости также довольствуются сувенирами в виде пепельниц. В случае краж полотенец или халатов стандартной практикой отеля является занесение таких гостей в черный список нежелательных клиентов. В эти списки заносят также профессиональных жалобщиков, которые провоцируют конфликт с персоналом с последующим предъявлением гостинице крупного иска о возмещении ущерба.

Главная задача службы безопасности – не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. Это особенно важно иметь в виду, учитывая то обстоятельство, что сотрудники службы безопасности, в отличие от полиции, сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют право допрашивать, обыскивать и проводить другие действия.

Для успешной работы службы безопасности очень важным является ее хорошее взаимоотношение с другими подразделениями гостиницы, прежде всего с финансовым департаментом и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.

В отелях высокой категории могут также присутствовать различные инженерно-технические службы, служба маркетинга и рекламы, коммерческая, финансово-экономическая, административная, бухгалтерская и иные службы и подразделения. Все гостиничные службы подразделяются на контактные и неконтактные. К службам гостиницы, персонал которых вступает в непосредственный контакт с гостем, относятся служба бронирования, служба обслуживания, служба приема и размещения, а также служба эксплуатации номерного фонда. К неконтактным службам отеля относятся коммерческая, финансово-экономическая, бухгалтерская, инженерно-техническая и

прочие службы. Такое разделение служб на уровни имеет под собой весьма веские основания, так как к персоналу контактной зоны предъявляются более жесткие требования по сравнению с персоналом служб, не вступающих в контакт с гостями. В частности, персонал контактных служб должен:

- иметь опрятный и привлекательный внешний вид;
- иметь безупречную манеру поведения;
- знать этику и психологию общения с людьми;
- быть коммуникабельным и располагающим к контакту;

Контактная служба (фронт -офис) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом отеля. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам – к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания

### **Лекция 13-14. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.**

#### **План**

- 1.Порядок бронирования гостиничных услуг, основная документация.
2. Правила размещения и приема гостей.
3. Порядок регистрации иностранных граждан.
4. Учет использования номерного фонда, основная документация.
- 5 Правила и методы расчета с проживающими в гостинице.

Цель лекции – сформировать представление об организации и технология работы службы приема и размещения гостей.

Задачи:

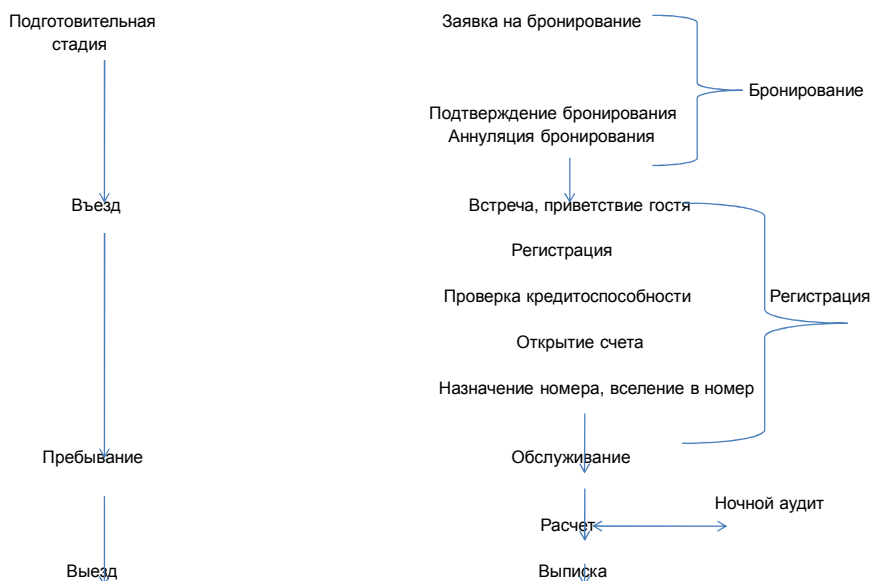
- познакомить с порядком бронирования гостиничных услуг и основной документацией;
- изучить правила размещения и приема гостей;
- рассмотреть механизм регистрации иностранных граждан.
- сформировать представление о учете и использовании номерного фонда.

Цикл обслуживания клиента- период его обслуживания с момента предварительного заказа им места или номера в гостинице до его отъезда из гостиницы

Схематично весь процесс обслуживания клиента в гостинице можно представить в следующем виде:



## Цикл обслуживания гостей



Выделяют несколько стадий обслуживания, каждая из которых имеет свои технологические особенности:

- 1. До прибытия - бронирование (Reservation).
- 2. Заезд (Arrival), который включает регистрацию гостя (Check in procedure) и его размещение (Accommodation).
- 3. Проживание (Staying) гостя в отеле и обслуживание во время проживания.
- 4. Выезд (Departure), который включает выписку гостя (Check out procedure).

## Лекция 15. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах.

### План

1. Виды услуг оказываемых в гостинице.
2. Организация бытового обслуживания.
3. Услуги питания.
4. Экскурсионные услуги
5. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.

Цель лекции – познакомить с организацией и технологией предоставления дополнительных услуг в гостиницах

Задачи:

- дать характеристику дополнительных услуг, оказываемых современными гостиничными предприятиями
- познакомить с особенностями бронирования и оплаты дополнительных услуг.

### Сервис –бюро при гостиницах

заказ железнодорожных билетов, резервирование мест и подтверждение брони на авиарейсы;

резервирование мест в ресторанах Москвы и Московской области;

организация экскурсионного обслуживания, заказ билетов в театры, концертные залы, музеи, на выставки, стадионы;

предоставление гостям информации о достопримечательностях Москвы, маршрутах городского транспорта;  
предоставление в пользование гостей информационно- справочного материала;  
оказание переводческих услуг (в отеле и вне отеля);  
организация встречи и проводов гостей;  
визовая поддержка (в отдельных отелях) и т. д.

### Питание

Обслуживание в номерах

Мини-бар. Не входит в стоимость номера. Рентабельно для гостиниц. Цены на продукты и напитки в мини-баре устанавливаются в несколько раз выше розничных цен. Богатый ассортимент напитков и продуктов. Исследования показали, что наличие стеклянной дверцы стимулирует у потребителя желание попробовать предлагаемые напитки и продукты, увеличивая доходность мини-баров. В некоторых отелях стоимость содержимого мини-бара превышает суточную стоимость проживания в номере. Разработка ассортимента, закупка продукции, контроль над потреблением продуктов в мини-барах и пополнение их запасов достаточно трудоемкая и ответственная работа, требующая дополнительного штата сотрудников. По этой причине гостиницы не спешат вводить данную дополнительную платную услугу и оборудовать номера мини-барами. В Москве только четверть всех гостиниц предоставляют в распоряжение гостей мини-бары. Это преимущественно высококлассные отели с участием иностранного капитала.

Камера хранения (бесплатная или платная)

- багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- клиент временно покидает гостиницу, скажем, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;
- гости, часто размещающиеся в каком-либо отеле, могут оставить часть своего багажа до следующего приезда.

Расчет с гостями производится:

- 1) за проживание; (играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя.) Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.
- 2) дополнительные платные услуги;
- 3) телефонные переговоры

## **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ЛЕКЦИОННОГО МАТЕРИАЛА**

1. **Кусков А. С.** **Гостиничное дело:** учеб. пособие / А.С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : рис.
2. Волков Ю Ф. Гостиничный и туристский бизнес : учеб. пособие : доп. УМО / Ю.Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 638 с.
3. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.
4. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / под ред. Л. П. Шматько. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д : Феникс ; М. : МарТ, 2010. - 352 с.
5. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебно-методический комплекс [Текст] / С. В. Гаврилова. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.
6. Основы индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.
7. Медлик С. Инграм Х. Гостиничный бизнес. Учебник М.: Юнити-Дана, 2005. - 241 с.

8. Вакуленко Р. Я. Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием. Учебное пособие. Доп. Советом УМО вузов России по образованию в области менеджмента в качестве учебного пособия М.: Логос, 2008. - 320 с.
9. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг М.: Финансы и статистика, 2008. - 293 с.
10. Дурович А.П. Организация туризма: учеб. пособие / А. П. Дурович. - М. : Питер, 2009. - 319 с. - (Учебное пособие). - Библиогр. : с. 304
11. Уокер Д. Введение в гостеприимство. Учеб. пос Рек. УМЦ «Профессиональный учебник» в кач учеб. Пос.я студентов ВУЗов. Под ред: Клебче Г. А. Речицкая Л. В. 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 736 с.
12. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие: рек. УМО/ В. А. Романов [и др.]. -М.; Ростов н/Д: Март, 2007. -222 с.:а-рис.
13. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие: рек. УМО/ Т. Л. Тимохина. -2-е изд., испр. . -М.: Книгодел: Моск. акад. туристского и гостинично - ресторанного бизнеса, 2005. -288

### **3.МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**Освоение студентами дисциплины осуществляется по нескольким направлениям:**

#### **1) Подготовка к семинарским и практическим занятиям**

Семинарские и практические занятия проводятся с использованием методик опроса студентов, дискуссии по проблемным вопросам, решения ситуационных задач. Вопросы, выносимые на обсуждение к практическому или семинарскому занятию, а также рекомендуемая при подготовке ответов литература приводятся студентам на предшествующем занятии. Ответ на вопрос должен быть полным, аргументированным, по возможности подкрепленным примерами из сферы туризма и сервиса.

Подготовка к семинарским занятиям осуществляется в следующей последовательности:

- изучение списка вопросов семинара;
- поиск и подготовка литературы по предлагаемым вопросам;
- чтение и составление конспекта текста (учебника, учебно-методического пособия, статьи);
- графическое изображение структуры текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и специализированными справочниками;
- составление плана и тезисов ответа;
- выполнение тестовых заданий;
- ответы на контрольные вопросы.

***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. Современная российская система классификации гостиниц.
4. Классификация гостиниц по целевым рынкам.
5. Характеристика отдельных типов гостиниц (ротель, ботель, флотель и т.п.)
6. Необычные средства размещения.
- 7.

Кроме того, в ходе данного семинарского занятия предусмотрено самостоятельное выполнение индивидуального задания:

***Используя требования ПРИКАЗа от 25 января 2011 г. N 35 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ***

***ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ, ПЛЯЖИ, определите категорию гостиниц в следующих задачах.***

1. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м<sup>2</sup>, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенца, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м<sup>2</sup>, площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м<sup>2</sup> (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

4. Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифтер двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенца один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел расположен не менее чем в 50% номеров.

5. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 11.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенца один раз в три дня.

7. Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа,

круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7.00 часов. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.

8. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м<sup>2</sup>.

9. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м<sup>2</sup>.

10. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные - 90 x 200 см, двухспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

11. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 x 190 см и двухспальными — 160 x 190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номере.

12. В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера (апартаменты). Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера — 10 м<sup>2</sup>, двухместного — 14 м<sup>2</sup>. (Елисеева Т. И., Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2008.)

*Подготовка к данному семинарскому занятию должна начинаться с изучения списка вопросов семинара, после этого осуществляется поиск и подготовка литературы по предлагаемым вопросам, особое внимание следует уделить современной системе классификации гостиниц и других средств размещения ; следующий этап работы чтение*

и составление конспекта текста, кроме того, для лучшего усвоения материала рекомендуется составить план и тезисы ответов на поставленные вопросы.

**Литература, рекомендуемая для подготовки к семинарскому занятию:**

1. **Кусков А. С. Гостиничное дело:** учеб. пособие / А.С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : рис.
2. Волков Ю Ф. Гостиничный и туристский бизнес : учеб. пособие : доп. УМО / Ю.Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 638 с.
3. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.
4. Уокер Д. Введение в гостеприимство. Учеб. пос. Рек. УМЦ «Профессиональный учебник» в кач учеб. Пос.я студентов ВУЗов. Под ред: Клебче Г. А. Речицкая Л. В. 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 736 с.
5. ПРИКАЗа от 25 января 2011 г. N 35 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ, ПЛЯЖИ

**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.

*Подготовка к семинарскому занятию по заданной теме должна начинаться с изучения списка вопросов семинара, после этого осуществляется поиск и подготовка литературы по предлагаемым вопросам. Для лучшего усвоения материала рекомендуется составить план и тезисы ответов на поставленные вопросы.*

**Литература, рекомендуемая для подготовки к семинарскому занятию:**

1. Волков Ю Ф. Гостиничный и туристский бизнес : учеб. пособие : доп. УМО / Ю.Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 638 с.
2. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / под ред. Л. П. Шматько. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д : Феникс ; М. : МарТ, 2010. - 352 с.

**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. Объединения гостиниц в консорциумы и их типы.
3. Управление по контракту: определение и особенности договора.
4. Преимущества и недостатки сторон-участников при управлении по контракту.

*Подготовка к семинару по теме «Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы» изучение литературы по гостиничному бизнесу. Кроме того, при подготовке к семинару следует использовать периодические издания*

*При подготовке к занятиям по данной теме рекомендуется следующая последовательность действий:*

- поиск и подготовка литературы по предлагаемым вопросам;

- чтение и составление конспекта текста (учебника, учебно-методического пособия, статьи);
- выписки из текста;
- работа со словарями и специализированными справочниками;
- составление плана и тезисов ответа;
- ответы на контрольные вопросы.

***Литература, рекомендуемая для подготовки к семинарскому занятию:***

1. **Кусков А. С.** **Гостиничное дело:** учеб. пособие / А.С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : рис.
2. Волков Ю Ф. Гостиничный и туристский бизнес : учеб. пособие : доп. УМО / Ю.Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 638 с.
3. Уокер Д. Введение в гостеприимство. Учеб.пос Рек. УМЦ «Профессиональный учебник» в кач учеб. Пос.я студентов ВУЗов. Под ред: Клебче Г. А. Речицкая Л. В. 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 736 с.

***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.

***Литература, рекомендуемая для подготовки к семинарскому занятию:***

1. **Кусков А. С.** **Гостиничное дело:** учеб. пособие / А.С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : рис.
2. Волков Ю Ф. Гостиничный и туристский бизнес : учеб. пособие : доп. УМО / Ю.Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 638 с.
3. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.
4. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / под ред. Л. П. Шматько. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д : Феникс ; М. : МарТ, 2010. - 352 с.
5. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебно-методический комплекс [Текст] / С. В. Гаврилова. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.
6. Основы индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.

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

**Примеры практических заданий:**

1. 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?
2. 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?

3. 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?

*Вариант проверочной работы по данной теме:*

1. Имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?

2. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

3. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции;
- г) побудка к определенному времени;
- д) копирование документов;
- е) стирка и глажение;
- ж) мелкий ремонт одежды.

4. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц Владивостока. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки.

Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе от оплаты за бронь?

5. Владелец гостиницы получил от турагента 50% всей суммы за 30 дней до прибытия группы туристов. В какие сроки должен быть произведен окончательный расчет за предоставленные гостиничные услуги? Какой порядок существует, если оплата произведена в более поздние сроки?

6. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
- б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
- в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
- г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

7. После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:

- а) показать ванную комнату;
- б) открыть все шторы;
- в) проверить, работает ли телефон;
- г) открыть дверцы шкафа;
- д) придвинуть к гостю стул.

8. Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:

- а) включить все осветительные приборы;



- б) включить только верхнее освещение;
  - в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.
9. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:
- а) требовать объяснения от клиента;
  - б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
  - в) сообщить об этом дежурному администратору.
10. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить? Выберите ответ:
- а) сообщить об этом дежурному администратору;
  - б) сообщить об этом директору гостиницы;
  - в) немедленно сообщить в милицию;
  - г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.
11. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:
- а) вызвать пожарную команду;
  - б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
  - в) использовать огнетушители;
  - г) обесточить помещение, откуда идет дым.
12. Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:
- а) громко непрерывно стучать в дверь;
  - б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
  - в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
  - г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.
13. Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение:
- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
  - б) безусловно выполнить его просьбу;
  - в) предложить одноместный номер;
  - г) под любым предлогом отказать.
14. Какая из функций администратора, по вашему мнению, главная:
- а) распределение номеров;
  - б) работа непосредственно с клиентами;
  - в) справки и информация по гостинице;
  - г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы?
15. Считаете ли вы, что размещение гостей в пределах этажа и на разных этажах должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пар с маленьким ребенком и т.д.)? Выберите правильный ответ:
- а) считаю;
  - б) не считаю;

*В ходе занятия. возможна активная отработка практических навыков работы с нормативными документами путем решения конкретных проблемных ситуаций. Студенты работают самостоятельно, затем обсуждают результаты работы.*

***Литература, рекомендуемая для подготовки к семинарскому занятию:***

1. **Кусков А. С.** **Гостиничное дело:** учеб. пособие / А.С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : рис.
2. Волков Ю Ф. Гостиничный и туристский бизнес : учеб. пособие : доп. УМО / Ю.Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 638 с.
3. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.
4. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие : рек. Мин. обр. РФ / под ред. Л. П. Шматько. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д : Феникс ; М. : МарТ, 2010. - 352 с.
5. Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса. Учебно-методический комплекс [Текст] / С. В. Гаврилова. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.
6. Основы индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - М. : Дашков и К, 2009. - 247 с.
7. Закон О защите прав потребителей (с изменениями от 18 июля 2011 г.)

**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.

После рассмотрения теоретических вопросов предполагается решение тестового задания по теме:

**ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦЕ**

1. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:
  - а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
  - б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
  - в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
  - г) не будете обращать внимания.
2. Убирая номер после выезда проживающего, горничная обнаружила забытые им вещи. В этом случае составляется акт. В каком количестве экземпляров составляется акт о забытых при выезде вещах? Выберите правильный ответ:
  - а) в одном;
  - б) в двух;
  - в) в трех;
  - г) в четырех.
3. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:
  - а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
  - б) потерпевший, два представителя администрации;
  - в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.
4. При уборке номера после выезда проживающего на туалетной полочке в ванной комнате обнаружены мужские наручные часы. Надо ли в акте о забытых при выезде вещах указывать цвет металлических часов? Выберите правильный ответ:
  - а) не надо;
  - б) надо;

- в) надо, но только в тех случаях, когда одновременно (или в течение двух-трех недель) на этаже или в другом месте еще были забыты часы.
5. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить? Выберите правильный ответ:
- а) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть;
  - б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера;
  - в) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.
6. В номере находится больной. Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:
- а) да, это их обязанность;
  - б) нет, это не предусмотрено правилами;
  - в) да, если есть возможность оставить рабочее место.
7. Из номера гостиницы у клиентки неизвестные лица похитили золотые серьги. В каком размере возмещается клиенту стоимость похищенных из номера ювелирных украшений? Вы думаете, что:
- а) в сумме, равной заявленной клиентом, но не выше рыночной на момент утраты;
  - б) в сумме, равной расценкам за лом драгоценных металлов;
  - в) возмещается фиксированная страховая сумма, размер которой устанавливает администрация;
  - г) возмещается страховая сумма при наличии справки из милиции;
  - д) стоимость не возмещается.
8. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы. Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:
- а) всегда;
  - б) только в период большой загрузки;
  - в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт. Следует выяснить этот вопрос у администратора.
9. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:
- а) только при подготовке номера к новому заселению;
  - б) ежедневно;
  - в) один раз в три дня;
  - г) один раз в неделю.
10. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:
- а) нельзя;
  - б) можно.
11. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:
- а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
  - б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;
  - в) вещи проживающего трогать руками нельзя;
  - г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.
12. После того как ввели нового гостя в его номер в дневное время, необходимо в первую очередь:
- а) показать ванную комнату;

- б) открыть все шторы;
  - в) проверить, работает ли телефон;
  - г) открыть дверцы шкафа;
  - д) придвинуть к гостю стул.
13. Что необходимо сделать в первую очередь, после того как вы открыли для нового клиента его номер в вечернее время? Выберите ответ:
- а) включить все осветительные приборы;
  - б) включить только верхнее освещение;
  - в) включить только прикроватные осветители или настольную лампу.
14. Горничная обнаружила, что в двухместном номере один клиент спит на двух кроватях. Как в этом случае ей следует поступить? Ваш ответ:
- а) требовать объяснения от клиента;
  - б) настаивать на оплате комплекта использованного постельного белья;
  - в) сообщить об этом дежурному администратору.
15. Проживающим в гостинице запрещается хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие. При уборке номера горничная обнаружила в шкафу оружие. Как она должна поступить? Выберите ответ:
- а) сообщить об этом дежурному администратору;
  - б) сообщить об этом директору гостиницы;
  - в) немедленно сообщить в милицию;
  - г) изъять оружие и сдать его директору или его заместителю.
16. На одном из этажей многоэтажной гостиницы возникло задымление. Что необходимо сделать служащим в первую очередь? Ваше мнение:
- а) вызвать пожарную команду;
  - б) сообщить дежурному администратору или вышестоящему начальству, где бы оно ни находилось;
  - в) использовать огнетушители;
  - г) обесточить помещение, откуда идет дым.
17. Если при пожаре вы будите клиента, как, по вашему мнению, следует действовать? Ваш ответ:
- а) громко непрерывно стучать в дверь;
  - б) ударить в дверь один-два раза кулаком или ногой, один-два раза позвать, пытаться выбить дверь;
  - в) ударить в дверь три раза кулаком, три раза ногой, три раза позвать;
  - г) попытаться с помощью мужчин-клиентов выломать дверь.
18. Как должен поступить администратор гостиницы, если клиент просит отселить его от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение:
- а) постараться удовлетворить его просьбу, если есть такая возможность;
  - б) безусловно выполнить его просьбу;
  - в) предложить одноместный номер;
  - г) под любым предлогом отказать.
19. Какая из функций администратора, по вашему мнению, главная:
- а) распределение номеров;
  - б) работа непосредственно с клиентами;
  - в) справки и информация по гостинице;
  - г) телефонные контакты с абонентами за пределами гостиницы?
20. Считаете ли вы, что размещение гостей в пределах этажа и на разных этажах должно определяться характером поездки (тургруппа, командировка, семейная пар с маленьким ребенком и т.д.)? Выберите правильны ответ:
- а) считаю;

- б) не считаю;  
 в) считаю, но это не всегда возможно.  
 21. Где, по вашему мнению, целесообразно разместить ту группу:  
 а) на нижних этажах;  
 б) на верхних этажах.

***Литература, рекомендуемая для подготовки к семинарскому занятию:***

1. . Вакуленко Р. Я. Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием. Учеб. Пос. М.: Логос, 2008. - 320 с.
2. . Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие: рек. УМО/ В. А. Романов [и др.]. -М.; Ростов н/Д: Март, 2007. -222 с.:а-рис.
- 3.Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие: рек. УМО/ Т. Л. Тимохина. -2-е изд., испр. . -М.: Книгодел: Моск. акад. туристского и гостинично - ресторанного бизнеса, 2005. -288
4. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А.С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : рис.
- 5.Елисеева Т. И., Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. – М.: КноРус, 2008.

***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. (в ходе занятия предполагается решение самостоятельного задания. Образец задания представлен ниже)

Задание: Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда:

№	Тип номера	Стоимость	Заезд	Выезд	Итого
	Одноместный	160	15.03 19.00	19.03 06.00	
	Двухместный	105	12.03 13.00	15.03 1 2.00	
	Люкс.	250	11.03 23.00	16.03 14.00	
	Люкс	270	10.03 18.00	17.03 17.00	
	Люкс	220	15.03 20.03	17.03 20.00	
	Люкс	180	19.03 21.00	22.03 23.00	
	Люкс	330	15.03 02.00	16.03 15.00	
	Апартаменты	550	19.03 07.00	19.03 16.00	

	Апартаменты	300	21.03 05.00	24.03 22.00	
	Одноместный	135	14.03 16.00	21.03 11.00	
	Двухместный	90	11.03 17.00	16.03 02.00	
	Люкс	300	10.03 20.00	12.03 17.00	
	Люкс	210	17.03 17.00	22.03 17.00	
	Люкс	240	16.03 10.00	20.03 19.00	
	Люкс	130	26.03 15.00	30.03 20.00	
	Люкс	280	17.03 04.00	18.03 16.00	
	Апартаменты	700	21.03 03.00	21.02 20.00	
	Апартаменты	290	17.03 06.00	23.03 19.00	

*Подготовка к семинару по теме предполагает изучение литературы по технологии обслуживания клиентов гостиницы. При подготовке к занятиям по данной теме рекомендуется следующая последовательность действий:*

- поиск и подготовка литературы по предлагаемым вопросам;
- чтение и составление конспекта текста (учебника, учебно-методического пособия, статьи);
- выписки из текста;
- работа со словарями и специализированными справочниками;
- составление плана и тезисов ответа;
- ответы на контрольные вопросы.

1. Вакуленко Р. Я. Кочкурова Е. А. Управление гостиничным предприятием. Учеб. Пос. М.: Логос, 2008. - 320 с.
2. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие: рек. УМО/ В. А. Романов [и др.]. -М.; Ростов н/Д: Март, 2007. -222 с.:а-рис.
- 3.Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие: рек. УМО/ Т. Л. Тимохина. -2-е изд., испр. . -М.: Книгодел: Моск. акад. туристского и гостинично - ресторанного бизнеса, 2005. -288
4. Кусков А. С. Гостиничное дело: учеб. пособие / А.С. Кусков. - М. : Дашков и К, 2009. - 328 с. : рис.

**2) Выполнение самостоятельной работы предусматривает выполнение заданий, предусмотренных рабочей программы дисциплины.**

### **3)Подготовка к зачету**

Изучение дисциплины завершается зачетом. Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы. В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые.

Литература рекомендуемая преподавателем для подготовки к зачету «Организация и управление гостиничного обслуживания» указана в учебно-методическом комплексе. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Студент вправе самостоятельно придерживаться любой из представленных в учебниках и учебных пособиях точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации и ссылки на конкретного автора. Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами. В ходе подготовки к зачету студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем. Зачет проходит в форме собеседования по темам курса, кроме того предполагается и контроль практических навыков (решение конкретных ситуаций)

#### **4.КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ**

**4.1 Текущий контроль** успеваемости осуществляется в виде индивидуальных и фронтальных опросов на соответствующих семинарских занятиях вопросы для подготовки сообщаются студентам на предшествующем занятии или извлекаются самостоятельно из учебно-методического комплекса дисциплины. Промежуточная аттестация студентов проводится два раза в семестр в виде контрольной работы по пройденному материалу.

**4.2. Итоговый контроль** знаний по дисциплине осуществляется в виде зачета. (9 учебный семестр). Подготовка к зачету осуществляется согласно темам и примерным вопросам, представленным в рабочей программе дисциплины «Организация и управление гостиничного обслуживания».

#### **5.ИНТЕРАКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ**

В рамках учебной дисциплины «Организация и управление гостиничного обслуживания» предусматривается использование в учебном процессе таких активных и интерактивных форм проведения занятий, как деловые и ситуационно-ролевые игры, разбор конкретных ситуаций в сфере туризма и сервиса, внеаудиторную работу студентов.