



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

## **Технология и организация гостиничных услуг**

*Методические рекомендации к самостоятельной работе  
студентов заочной формы обучения  
направления подготовки  
43.03.01 «Сервис»*

Волгодонск  
2023

Автор:

доцент кафедры СКС и ГД, канд. филос. наук О.А. Катеринич

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету с оценкой, темы докладов для устного опроса, практические задания, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение .....                                                                                      | 4  |
| Методические рекомендации по подготовке доклада к устному<br>опросу .....                           | 5  |
| Темы докладов для устного опроса .....                                                              | 8  |
| Вопросы к экзамену .....                                                                            | 9  |
| Практические задания .....                                                                          | 10 |
| Методические рекомендации к практическим занятиям .....                                             | 10 |
| Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения<br>дисциплины ..... | 13 |

## **Введение**

Целью освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» является изучение гостиничного хозяйства, технологического процесса обслуживания туристов в гостиничных предприятиях, а так же формирование у бакалавров компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВПО бакалавриата по направлению «Сервис».

Задачи освоения дисциплины:

- формирование теоретических знаний о роли социально-культурного сервиса в развитии экономики страны;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса сервисного обслуживания в деятельности гостиничного предприятия;
- формирование умений изучать нормативно-правовые основы организации деятельности гостиничного предприятия;
- формирование навыков планирования и организации деятельности гостиничного предприятия.

### **Методические рекомендации по подготовке доклада к устному опросу**

Доклад является формой самостоятельной работы студента, доклад должен быть выполнен в печатном виде и представлен на практическом занятии в соответствии с заявленной темой. Доклад готовится по сформированному преподавателем перечню тем для устного опроса в рамках самостоятельного изучения дисциплины. Работа должна быть написана понятным языком и технически правильно оформлена.

#### *Общие требования к оформлению доклада:*

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке доклада формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

#### *Общие требования к цитированию*

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

#### *Примеры библиографического описания литературы*

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор, остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Слостёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное

психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды / Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : меэвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / под патронажем Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : OIM.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь сборник или журнал.

## Темы докладов для устного опроса

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения.
2. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ.
3. Характеристика Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Характеристика закона «О защите прав потребителей»
5. Анализ Системы классификации гостиниц и других средств размещения.
6. Организационно-управленческая структура гостиницы.
7. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в туристском предприятии.
7. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
8. Характеристика услуг гостиницы.
9. Структура гостиничного продукта: составные уровни.
10. Ассортиментная политика гостиницы.
11. Гостиничные пакеты: формирование и продвижение.
12. Характеристика услуг предприятия питания в структуре туристского продукта.
13. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
14. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
15. Технологии обслуживания в предприятиях общественного питания в структуре туристских услуг.
16. Типы гостиничного продукта в структуре туристских услуг.
17. Формы и виды обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
18. Развитие международных франчайзинговых цепей.
19. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
20. Нормативное регулирование кадрового управления.
21. Методы ценообразования гостиничного продукта.
22. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
23. Методы исследования гостиничного рынка.
24. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
25. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
26. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
27. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
28. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
29. Этапы становления гостиничного бизнеса.
30. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
31. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга. Преимущества франчайзингового управления.
32. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
33. Параметры классификации коллективных средств размещения.
34. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
35. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
36. Классификация средств размещения в России.
37. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражд-данства в гостиничном предприятии.
38. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».

**Вопросы к экзамену по дисциплине  
«Технология и организация гостиничных услуг»**

1. Функциональное назначение гостиницы, основные понятия и определения.
2. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Законодательные основы гостиничного бизнеса в РФ. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
4. Организационно-управленческая структура гостиницы.
5. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
6. Служба управления номерным фондом – функции, профессиональный состав.
7. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
8. Служба приема и расчетная часть – функции, профессиональный состав.
9. Хозяйственная служба гостиницы – функции, профессиональный состав.
10. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
11. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
12. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав.
13. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице.
14. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
15. Характеристика услуг гостиницы.
16. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
17. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
18. Типы гостиничного продукта.
19. Правила разработки новых продуктов (услуг).
20. Порядок расчета за проживание в гостинице.
21. Типы бронирования мест в гостинице.
22. Интернет-бронирование мест в гостинице.
23. Порядок бронирования мест в гостинице.
24. Аннуляция бронирования.
25. Порядок регистрации и размещения гостей.
26. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
27. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг.
28. Организация обслуживания гостя в номере гостиницы.
29. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательной уборки номеров, виды уборки номера, этапы в процессе уборки номеров).
30. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи.
31. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
32. Генеральная уборка.
33. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
34. Уборочные материалы, техника, инвентарь. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.
35. Порядок расчета за дополнительные платные услуги.
36. Взимание платы за порчу или утерю гостями имущества гостиницы.
37. Виды и методы оплаты за предоставленные гостиницей услуги.
38. Организация питания гостей в гостинице.
39. Дополнительные услуги. Порядок предоставления дополнительных услуг.
40. Требования, предъявляемые к персоналу гостиницы.

**Практические задания**  
**по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»**

1. Необходимо составить инструкцию для уборки 1-местного, 1-комнатного номера после выезда гостя
2. Составьте алгоритм действий дежурного администратора при заселении гостя в гостиницу
3. Сформулируйте главную цель генеральной уборки номеров в гостинице и определите периодичность и основные виды работ
4. Необходимо составить инструкцию для текущей уборки номера типа «Сюит»
5. Необходимо составить инструкцию для уборки номера типа «Джуниор сюит» после выезда гостя
6. Составьте меню континентального завтрака для предприятия питания при гостинице
7. Составьте меню английского завтрака для предприятия питания при гостинице
8. Составьте меню расширенного завтрака для предприятия питания при гостинице
9. Составьте меню завтрака с шампанским для предприятия питания при гостинице. В каких случаях организуют данный вид завтрака?
10. Составьте должностную инструкцию дежурного администратора гостиницы
11. Составьте должностную инструкцию горничной
12. Составьте должностную инструкцию портье
13. Составьте алгоритм действий дежурного администратора при заселении туристской группы в гостиницу
14. Составьте алгоритм действий дежурного администратора при постановке на учет иностранного гостя, прибывшего в гостиницу
15. Составьте стандарт внешнего вида обслуживающего персонала в гостинице.
16. Составьте пакет гостиничных услуг для деловых туристов.
17. Составьте пакет гостиничных услуг для семейных туристов.
18. Составьте пакет гостиничных услуг для туристов прибывающих с животными.
19. Составьте пакет гостиничных услуг для туристов с ограниченными физическими возможностями.
20. Составьте пакет гостиничных услуг для туристов, путешествующих с познавательными целями.

**Темы курсовых работ**

1. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
2. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав.
3. Этапы технологического цикла обслуживания гостей в гостинице.
4. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.
5. Характеристика услуг гостиницы.
6. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
7. Технологии обслуживания в сфере гостиничного бизнеса.
8. Типы гостиничного продукта.
9. Правила разработки новых продуктов (услуг).
10. Порядок расчета за проживание в гостинице.
11. Типы бронирования мест в гостинице.

12. Интернет-бронирование мест в гостинице.
13. Порядок бронирования мест в гостинице.
14. Аннуляция бронирования.
15. Порядок регистрации и размещения гостей.
16. Порядок приема и регистрации иностранных граждан.
17. Виды расчетов с потребителями гостиничных услуг.
18. Организация обслуживания гостя в номере гостиницы.
19. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательной уборки номеров, виды уборки номера, этапы в процессе уборки номеров).
20. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи.

**Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям  
по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»  
для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис.**

**Тема 1. Нормативно-правовое регулирование индустрии размещения в России на современном этапе**

Основные вопросы:

1. Характеристика Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Характеристика закона «О защите прав потребителей»
3. Анализ Системы классификации гостиниц и других средств размещения.

**Темы докладов**

1. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
2. Классификация средств размещения в России.
3. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».

**Тема 2. Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ**

Основные вопросы:

1. Параметры классификации коллективных средств размещения.
2. Категории номеров в номерном фонде гостиничного предприятия и параметры их оценки
3. Требования к обслуживающему персоналу в контактной зоне гостиницы

**Темы докладов**

1. Порядок проведения сертификации гостиницы на категорию.
2. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
3. Документационное обеспечение процесса классификации гостиниц и иных средств размещения

**Тема 3. Структура управления гостиницей: типы организационных структур, применяемых в гостиницах различных категорий**

Основные вопросы:

1. Организационно-управленческая структура гостиницы.
2. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
3. Взаимосвязь служб гостиницы в технологическом цикле обслуживания.

**Темы докладов**

1. Организационно-управленческая структура гостиницы.

2. Основные и вспомогательные службы гостиницы.
3. Служба управления номерным фондом – функции, профессиональный состав.
4. Служба бронирования в гостинице – функции, профессиональный состав.
5. Служба приема и расчетная часть – функции, профессиональный состав.
6. Хозяйственная служба гостиницы – функции, профессиональный состав.
7. Инженерно-техническая служба – функции, профессиональный состав.
8. Служба питания гостиницы – функции, профессиональный состав.
9. Служба обслуживания гостиницы – функции, профессиональный состав.

#### **Тема 4. Формирование продуктового ассортимента гостиниц различных категорий.**

Основные вопросы:

1. Характеристика услуг гостиницы.
2. Типы гостиничного продукта.
3. Правила разработки новых продуктов (услуг).

#### **Темы докладов**

1. Характеристика услуг гостиницы.
2. Структура гостиничного продукта: составные уровни.
3. Ассортиментная политика гостиницы.
4. Гостиничные пакеты: формирование и продвижение.
5. Характеристика услуг предприятия питания в структуре туристского продукта.

#### **Тема 5. Системы компьютерного бронирования в гостиничной индустрии**

Основные вопросы:

1. Классификация и характеристика компьютерных систем бронирования
2. Компьютерные зарубежные системы бронирования
3. Российские компьютерные системы бронирования

#### **Темы докладов, сообщений**

1. Глобальная система бронирования Amadeus
2. Глобальная система бронирования Galileo
3. Глобальная система бронирования Worldspan
4. Глобальная система бронирования Sabre

#### **Тема 6. Технология обслуживания иностранных туристов. Технология приема и размещения туристских групп**

Основные вопросы:

1. Миграционный учет в деятельности гостиничного предприятия
2. Документационное обеспечение миграционного учета в деятельности гостиничного предприятия
3. Порядок постановки на миграционный учет иностранного гражданина

#### **Темы докладов**

1. Порядок приема и регистрации иностранных граждан
2. Организация обслуживания VIP-гостей в отеле.

#### **Тема 7. Структура службы обслуживания номерного фонда, организация ее деятельности.**

Основные вопросы:

1. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательной уборки номеров, виды уборки номера, этапы в процессе уборки номеров).

2. Уборка номеров после выезда гостя. Оставленные и забытые вещи.
3. Генеральная уборка.

#### Темы докладов

1. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров.
2. Генеральная уборка.
3. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями.
4. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
5. Техника безопасности при выполнении уборочных работ.

#### Тема 8. Виды и формы обслуживания питанием туристов в гостиничных комплексах

Основные вопросы:

1. Организация питания гостей в гостинице.
2. Дополнительные услуги. Порядок предоставления дополнительных услуг.

#### Темы докладов

1. Технологии обслуживания в предприятиях общественного питания в структуре туристских услуг.
2. Формы и методы организации питания в гостинице.
3. Национальные виды завтраков в структуре гостиничного пакета услуг.

### Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение

| 1. Основная литература       |                                                                |                                                                                                                                                                                                              |                                        |            |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------|
|                              | Авторы,                                                        | Заглавие                                                                                                                                                                                                     | Издательство,                          | Количество |
| Л1.1                         | Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов                   | Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров<br><a href="http://www.iprbookshop.ru/57230.html">http://www.iprbookshop.ru/57230.html</a> .                                             | М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа., 2017 | 0          |
| Л1.2                         | Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова                  | Технология и организация гостиничных услуг: учебник<br><a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a> .                                         | М.: НИЦ ИНФРА- М, 2015                 | 0          |
| Л1.3                         | С.М. Алмосов                                                   | Гостиничный бизнес: учеб.пособие<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=139749</a> (05.10.2018).                                | Москва : Лаборатория книги, 2011       | 0          |
| 2. Дополнительная литература |                                                                |                                                                                                                                                                                                              |                                        |            |
|                              | Авторы,                                                        | Заглавие                                                                                                                                                                                                     | Издательство,                          | Количество |
| Л2.1                         | Надежда Юрьевна Арбузова                                       | Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов<br><a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a> .    | М. : Академия, 2009                    | 0          |
| Л2.2                         | А.С. Кусков                                                    | Гостиничное дело: учеб. пособие<br><a href="http://www.iprbookshop.ru/939.html">http://www.iprbookshop.ru/939.html</a> .                                                                                     | М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010  | 0          |
| Л2.3                         | Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров                                    | Управление гостеприимством: Вводный курс: учебник<br>URL:<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118745">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118745</a>                     | Москва : Юнити- Дана, 2012             | 0          |
| Л2.4                         | Д. Уокер ; ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. | Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие<br><a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114767">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114767</a> (05.10.2018). | Москва : Юнити- Дана, 2015             | 0          |
| 3. Методические разработки   |                                                                |                                                                                                                                                                                                              |                                        |            |
|                              | Авторы,                                                        | Заглавие                                                                                                                                                                                                     | Издательство,                          | Количество |

|                                                                             |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |   |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---|
| ЛЗ.1                                                                        | Сапожникова А.Г.                                                                                                                               | Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете [Электронный ресурс]: методические указания <a href="https://drive.google.com/open?id=1xhXL5W59-ID_uyoeKOpuxd_bjWx6V7Sg">https://drive.google.com/open?id=1xhXL5W59-ID_uyoeKOpuxd_bjWx6V7Sg</a> | Ростов-на -<br>Дону: Донской<br>гос.тех.ун-т,<br>2018 | 0 |
| <b>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b> |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |   |
| Э1                                                                          | <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114767">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114767</a> (05.10.2018).      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |   |
| Э2                                                                          | <a href="http://www.iprbookshop.ru/45024.html">http://www.iprbookshop.ru/45024.html</a> .                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |   |
| Э3                                                                          | URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118745">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118745</a> (05.10.2018). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |   |