



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

Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах

*Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов очной формы обучения
направления подготовки 43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис*

Волгодонск
2024

Автор:

кандидат философских наук, доцент кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарных дисциплин» ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске

О.А. Катеринич

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к экзамену, 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 опросу.....	5
Темы докладов для устного опроса.....	9
Вопросы к зачету	10
Практические задания.....	11
Методические рекомендации к практическим занятиям.....	12
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	13

Ведение

Дисциплина «Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах» рассматривает основные аспекты организации деятельности предприятий гостиничной индустрии и технологии обслуживания в них потребителей.

Цель дисциплины «Организация обслуживания в туристских и гостиничных комплексах» – ознакомление студентов с технологией предоставления услуг в туристских и гостиничных комплексах;

Задачи дисциплины: приобретение навыков разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителей, а так же приобретение навыков работы в контактной зоне с потребителями услуг в туристских и гостиничных комплексах.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

Студент должен знать: основы теории организации обслуживания, теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.

Студент должен владеть навыками бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности, организацией работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения.

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. Зызыкин. – 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. Поголыша. – 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. Слостенин [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. Жамкочян ; 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. Эволюция гостиничной индустрии: история и перспективы развития
2. Гостиничные консорциумы: история и анализ на современном этапе
3. Гостиничные цепочки: история и перспективы развития
4. Бронирование как элемент цикла обслуживания туристов в ТГК
5. Встреча, регистрация и размещения гостей как элемент обслуживания туристов в ТГК
6. Предоставление основных услуг как элемент обслуживания в ТГК
7. Предоставление дополнительных услуг как элемент обслуживания в ТГК
8. Организация работы поэтажного персонала
9. Организация отдыха и развлечения гостей как элемент обслуживания туристов в ТГК
10. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения
11. Система управления «Amadeus»
12. Система управления «Fidelio»
13. Система управления «Русский отель»
14. Кадровый потенциал ТГК как основа качественного обслуживания туристов
15. Организационная структура менеджмента как основа качественного обслуживания в ТГК
16. Выезд гостя. Процедура выписки и проводы гостя как элемент обслуживания в ТГК
17. Обеспечение безопасности в гостинице.
18. Внутренние стандарты обслуживания.
19. Социально-психологические факторы взаимоотношений персонала и гостей.
20. Функциональные обязанности и технология работы службы приема и размещения (Front office).
21. Функциональные обязанности и технология работы службы горничных (housekeeping).
22. Состояния материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
23. Особенности формирования продуктовой стратегии гостиницы.
24. Реконструкция материально-технической базы гостиницы и ее значение в сервисном обслуживании туристов.
25. Архитектурно-планировочные решения и дизайн помещений гостиницы как способ совершенствования обслуживания.
26. Автоматизированные системы и технологии обслуживания в гостинице.
27. Организация питания как элемент обслуживания в гостинице.
28. Служба заказа питания в номер
29. Инновационные формы обслуживания в ТГК
30. Оригинальные отели мира: особенности архитектурно-планировочных решений.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация обслуживания в ТГК»

1. Виды услуг, и предоставляемых гостиницами и туристскими комплексами.
2. Принципы взаимодействия и анализ связи службы приема и размещения с другими службами гостиницы.
3. Основные правила предоставления гостиничных услуг, их характеристика.
4. Организация бронирования мест и номеров в гостинице.
5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
6. Значение службы приема и размещения в сфере гостиничного сервиса и ее функции.

7. Гостиничные службы и их характеристика. Функции гостиничных служб.
8. Виды расчетов с туристами. Особенности и правила расчета оплаты за проживание.
9. Требования к обслуживающему персоналу гостиничного комплекса.
10. Особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.
11. Порядок регистрации и размещения туристов в гостиницах и туристских комплексах. Составление схемы размещения туристов.
12. Классы обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
13. Требования к обслуживающему персоналу предприятий общественного питания туристского комплекса.
14. Организация обслуживания предприятиями питания. Дополнительные и сопутствующие услуги на предприятиях питания. Контроль качества услуг и обслуживания на предприятиях питания.
15. Служба эксплуатации номерного фонда, её функции. Подготовка номеров к заселению.
16. Требования к состоянию, санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
17. Функциональные обязанности менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
18. Рестораны, кафе и бары гостиниц и туристских комплексов, требования к ним.
19. Классификация предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика.
20. Организация технического обслуживания, ремонта помещений.
21. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
22. Обслуживания мини-баров. Организация хранения ценных вещей и бумаг проживающих.
23. Концепции безопасности в гостиницах и туристских комплексах.
24. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
25. Охрана труда в гостиницах и туристических комплексах
26. Техника безопасности в гостиницах и туристических комплексах
27. Современные средства и пути повышения эффективности работы по обеспечению безопасности в гостиницах.
28. Мероприятия по охране безопасности в гостиницах и туристических комплексах
29. Требования к санитарному состоянию помещений гостиницы.
30. Состав и функции службы дополнительных услуг при гостинице.
31. Состав и функции службы сопутствующих услуг при гостинице.
32. Характеристика видов и особенности организации бизнес-обслуживания в гостиницах. Организация работы бизнес центра.
33. Характеристика видов и особенности организации услуг спортивно-оздоровительных центров в гостиницах.
34. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых дополнительной службой гостиницы.
35. Характеристика видов и особенности организации услуг, предоставляемых вспомогательной службой гостиницы.

Практические задания

по дисциплине «Организация обслуживания в ТиГК»

Задание 1.

Выберите пять-семь интересных вам стран мира. Схематично опишите каждую из них с точки зрения маркетинга территорий. Зафиксируйте основные направления гостеприимства, центры притяжения туристов разных интересов, локаций.

Задание 2.

Выберите любой город России и, используя все доступные источники информации, разработайте для него собственную схему позиционирования и продвижения на внутреннем и внешнем рынках.

Задание 3.

Цель: научиться составлять должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонный образец

Задачи: составить должностную инструкцию для маркетолога в гостинице, в которой студент проходил практику

Задание 4.

Цель: научиться определять источники спроса на гостиничные услуги

Задачи: определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

Задание 5.

Цель: научиться проводить анализ гостиничных пакетов с точки зрения их вклада в организацию продаж гостиничных продуктов

Задачи: провести анализ гостиничных пакетов в гостинице, в которой студент проходил практику

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Организация обслуживания в ТГК» для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис

Занятие 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства

Основные вопросы:

1. Значение и функции гостиничной индустрии в туризме.
2. Услуги гостиничного предприятия.
3. Современные достижения гостиничной индустрии.

Практические задания:

Задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Темы докладов, сообщений: 1-4

Занятие 2 Государственное регулирование деятельности туристских и гостиничных комплексов

Основные вопросы:

1. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения.
2. Правила предоставления гостиничных, коммунальных услуг в РФ.
3. ГОСТЫ регулирующие деятельность гостиничных предприятий.

.

Практические задания:

1. Изучить Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения
2. Изучить Правила предоставления гостиничных, коммунальных услуг в РФ.
3. Рассмотреть ГОСТЫ регулирующие деятельность гостиничных предприятий

Темы докладов, сообщений: 5-7

Занятие 3 Знаменитые отели мира

Основные вопросы:

1. Эволюция гостиничной индустрии: история и перспективы развития
2. Гостиничные консорциумы: история и анализ на современном этапе.

3. Гостиничные цепочки: история и перспективы развития

Практическое задание: составить презентацию по теме

Темы докладов, сообщений: 1-3

Занятие 4 Характеристика предприятия гостиничной индустрии на конкретном примере

Основные вопросы:

1. Предоставление основных услуг как элемент обслуживания в ТГК
2. Предоставление дополнительных услуг как элемент обслуживания в ТГК
3. Организация работы поэтажного персонала
4. Организация отдыха и развлечения гостей как элемент обслуживания туристов в ТГК
5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения

Практическое задание: составить характеристику гостиничного предприятия по выбору студента

Темы докладов, сообщений: 6-10

Занятие 5 Необычные отели мира, оригинальность архитектурных решений

Основные вопросы:

1. Инновационные формы обслуживания в ТГК
2. Оригинальные отели мира: особенности архитектурно-планировочных решений.

Практическое задание: составить презентацию по теме

Темы докладов, сообщений: 29,30

Занятие 6 Гостевой цикл приема и обслуживания гостей в ТГК

Основные вопросы:

1. Основные службы гостиничного предприятия.
2. Функции и профессиональный состав служб.
3. Взаимодействие служб гостиничного предприятия в гостевом цикле обслуживания.

Практическое задание: ответить на вопросы, подготовить 5-6 слайдов к вопросу, выучить определение понятий, терминов, необходимых для раскрытия темы.

Темы докладов, сообщений: 18-20

Занятие 7 Формы первичного учета в гостиничных комплексах, правила по их заполнению

1. Оформление карты гостя,
2. Оформление анкеты,
3. Оформление счета,
4. Оформление карты движения номерного фонда

Практическое задание: заполнить предложенные бланки первичного учета в гостинице

Занятие 8 Формирования ассортимента услуг в ТГК

Основные вопросы:

Предоставление основных услуг как элемент обслуживания в ТГК

1. Предоставление дополнительных услуг как элемент обслуживания в ТГК
2. Организация работы поэтажного персонала
3. Организация отдыха и развлечения гостей как элемент обслуживания туристов в ТГК

Практическое задание: составить перечень основных и дополнительных услуг для ТГК с учетом специализации

Темы докладов, сообщений: 6--9

Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич ество
Л1.1	Быстров, С.А.	Организация гостиничного дела : учеб. пособие http://znanium.com/bookread2.php?book=944360 .	М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018	0
Л1.2	Овчаренко Н.П. Л.Л. Руденко, И.В. Барашок	Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров http://www.iprbookshop.ru/75213.html	М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	0
Л1.3	Руденко, Л.Л.	Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров http://www.iprbookshop.ru/57230.html .	М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017	0
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,	Количест
Л2.1	Алмосов, С.М.	Гостиничный бизнес : Лаборатория книги, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749 (26.09.2018)..	Москва , 2011	0
Л2.3	Вакуленко, Р.Я.	Управление гостиничным предприятием: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867 (26.09.2018).	Москва : Логос,, 2008	0
Л2.4	Вакуленко, Р.Я.	Управление гостиничным предприятием : учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867 (26.09.2018).	Москва : Логос, 2008	0
Л2.5	Медлик, С.	Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса http://www.iprbookshop.ru/7029.html .	, 2012	0
Л2.6	Сорокина, А.В.	Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.: учебное пособие http://znanium.com/catalog/product/430064 .	М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА- М., 2014	0
Л2.7	Уокер, Д.	Управление гостеприимством.: учебник http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745 (26.09.2018).	Москва : Юнити- Дана,, 2012	0
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	ЭБС "IPRbooks" [http://www.iprbookshop.ru]			
Э2	ЭБС " университетская библиотека on-line" [http://biblioclub.ru]			