

Министерство образования и науки Российской Федерации
Вологодский государственный университет

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

*Методические указания
по организации самостоятельной работы студентов
очной формы обучения*

Факультет гуманитарный

Направление 43.03.02 (100400) «Туризм»

Вологда
2014

Основы гостеприимства: методические указания по организации самостоятельной работы студентов направления 43.03.02 (100400) «Туризм». – Вологда: ВоГУ, 2014. – 24 с.

Методические указания по дисциплине «Основы гостеприимства» предназначены для студентов гуманитарного факультета ВоГУ, обучающихся по направлению бакалавриата 43.03.02 (100400) «Туризм».

Методические указания включают программу курса, планы семинарских занятий по дисциплине, основную и дополнительную литературу, вопросы для подготовки к экзаменам.

Утверждено редакционно-издательским советом ВоГУ

Составитель Л.Ф. Гостева, канд. филос. наук, доцент,
зав. кафедрой социально-культурного сервиса и туризма ВоГУ;

Рецензент Е.Н. Чебукина, директор туристской фирмы «Александрия»

Подписано в печать 30.10.2014.	Усл. печ. л. 1,5	Тираж	экз.
Печать офсетная.	Бумага писчая.	Заказ №	_____.

Отпечатано: РИО ВоГУ, г. Вологда, ул. С. Орлова, 6

ВВЕДЕНИЕ

Гостеприимство – гармоничное сочетание предоставления туристских услуг, комфортности среды отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта.

Для ряда стран индустрия гостеприимства является источником значительных валютных поступлений, а также способствует созданию дополнительных рабочих мест, обеспечению занятости населения, расширению международных контактов. Развитие гостиничного хозяйства является стратегически важным направлением не только для туристской отрасли, но и экономики в целом.

В экономически развитых странах индустрия гостеприимства объединяет многие родственные отрасли экономики, занятые обслуживанием путешествующих и отдыхающих через специализированные предприятия: отели, рестораны, туристические агентства, культурно-развлекательные и музейные комплексы, транспортные компании. Это крупнейшая индустрия мира, обеспечивающая рабочие места миллионам людей.

По мере того как общество становится сложнее и динамичнее, а трудовая деятельность людей интенсивнее, человек все больше нуждается в активном полноценном отдыхе. Организованный отдых помогает человеку переносить стрессовые ситуации, вносит в жизнь гармонию, сохраняет положительное мироощущение. Задача эффективного и конструктивного использования свободного времени требует развития всех ресурсов индустрии гостеприимства.

В нашей стране индустрия гостеприимства также постепенно превращается в самостоятельную отрасль экономики, что требует подготовки соответствующих специалистов на современном уровне.

Введение нового материала по каждой теме начинается с лекции. На учебную лекцию возлагаются следующие функции:

- ознакомление со структурой учебного материала;
- разъяснение новых идей и понятий;
- подготовка к работе с методическими материалами;
- объяснение основ современных теорий обслуживания;
- проблемные вопросы.

На семинарское занятие студент должен прийти подготовленным. Предполагается, что для подготовки необходимо просмотреть материал лекции,

проработать рекомендуемую литературу, найти ответы на вопросы семинарского занятия.

Целями семинарского занятия является овладение интеллектуальными умениями, систематизация и закрепление учебного материала, контроль и оценка работы студента.

Усвоение знаний во многом зависит от организации и эффективности самостоятельной работы студента. В процессе подготовки к семинарским занятиям студент должен научиться:

- составить рабочий план изучения материала;
- использовать приемы рационального чтения;
- рационально обрабатывать учебную информацию, анализировать и запоминать ее;
- работать со справочной литературой;
- конкретно отвечать на вопросы в письменном и устном виде.

Конечным итогом изучения и усвоения материала является экзамен. Сдаче экзамена предшествует консультация, на которой студент имеет возможность получить ответы и разъяснения наиболее сложных и вызывающих у него трудность вопросов.

Цель дисциплины – освоение студентами основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимства и приобретение практических навыков, необходимых для успешного введения бизнеса и оказания услуг в сложных современных условиях.

Задачи дисциплины - определить пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий, изучить методы и средства интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.

Требования к знаниям и умениям по дисциплине

После изучения дисциплины студент должен

знать:

- о состоянии развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом;
- об основных факторах, влияющих на развитие рынка услуг в сфере гостеприимства;
- об инновациях в современной сервисной деятельности в сфере гостеприимства;
- теоретические основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов гостиничных предприятий, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу индустрии гостеприимства;

- потребности покупателей туристских и гостиничных услуг,
- профессионально-этические нормы поведения персонала гостиничного предприятия;
- основы стандартизации, сертификации в области гостеприимства,
- процессы организации эффективной коммуникации в сфере гостеприимства;
- историю и особенности различных культур с целью осуществления коммуникации в полиэтнической среде, преодоления узости кругозора, постижения важности взаимовлияния народов;
- технологии процесса обслуживания потребителей;
- формы и виды исследовательской деятельности, технологии ее планирования, организации и осуществления, типы и виды методов исследовательской деятельности, особенности их применения для решения задач в сфере туризма;

уметь

- осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий гостиничной индустрии;
- анализировать складывающуюся ситуацию и принимать оптимальные решения;
- осмысленно изучать и применять нормативные и правовые документы в туристской деятельности;
- осмысливать социальные процессы, анализировать и систематизировать знания об этнических культурах, находить и признавать в них общее и различное (специфичное);
- формулировать проблему, цели и задачи исследования, планировать исследовательскую деятельность, выбирать конкретные прикладные методы, средства и приемы в отношении поставленных задач, оценивать результаты исследовательской деятельности,
- оценивать ресурсные возможности туристского предприятия и, обеспечивая их оптимальное сочетание, эффективно организовывать процесс обслуживания с целью максимального удовлетворения потребностей клиентов;
- разрабатывать технологическую документацию;

владеть

- методикой осуществления гостиничного сервиса;
- знаниями для принятия решений в сфере управления предприятием;

- информацией и последними научным разработками в сфере гостеприимства;
- стратегией развития индустрии гостеприимства, основанной на сближении двух целей - извлечения прибыли и полного удовлетворения потребностей гостей;
- принципами анализа оперативной и статистической информации;
- философией гостеприимства как сочетанием сервиса и бизнес-маркетинговой стратегии развития гостиничного предприятия.

Требования к минимуму содержания дисциплины

Гостеприимство: основные понятия, категории, объекты деятельности; гостеприимство как сфера производства, реализации и потребления услуг; транснационализация и глобализация гостиничных услуг; структура гостиничного предприятия; приоритеты потребителя в гостеприимстве, типология потребителей, критерии оценки качества услуг; координационная и управленческая роль менеджмента в индустрии гостеприимства; управление организационными структурами в гостеприимстве; информационное обеспечение менеджмента гостеприимства; стандартизация и государственное регулирование в индустрии гостеприимства; стратегический и инновационный менеджмент; управление персоналом гостиничного предприятия.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Гостеприимство: основные понятия, категории.

Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики. Комплексный анализ индустрии гостеприимства, ее структура. Философия и принципы гостиничного бизнеса. Характеристика и особенности гостиничных услуг. Гостиничный продукт как совокупность основных и сопутствующих услуг.

Тема 2. Развитие предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом

История развития предприятий мировой гостиничной индустрии. Современные тенденции развития. Гостиничная и ресторанная индустрия Европы. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы. История гостиничной индустрии США. Особенности развития российской гостиничной и ресторанной индустрии. Транснационализация и глобализация в международной индустрии гостеприимства в современном мире.

Тема 3. Международное и государственное регулирование в сфере гостеприимства

Международные организации и документы, регулирующие гостиничную деятельность. Законодательная и нормативная база деятельности в сфере гостеприимства. Госстандарт России и его деятельность. Нормативные документы, их категории. Роль стандартов в индустрии гостеприимства в России и за рубежом. Системы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Международные классификационные требования к гостиничным предприятиям.

Тема 4. Проблемы потребительского спроса и типология потребителей в индустрии гостеприимства

Специфика сферы гостеприимства в аспекте потребительской оценки. Материальная база предприятия как техническая составляющая мотивации оценки качества услуг. Система «потребитель – услуга – среда потребления» как гуманитарная составляющая с позиций приоритетов потребителей. «Нештатные ситуации». Типология потребностей и типология потребителей. Типология по мотивам, стилям жизни, образованию и воспитанию, возрастным различиям, целям пребывания.

Тема 5. Организационные структуры на предприятиях гостеприимстве

Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Типы организационных структур. Линейная, функциональная и линейно-функциональная структуры. Отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии гостеприимства. Формы управления. Структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиниц. Кадровая служба гостиничного комплекса. Оснащение и оборудование гостиничных предприятий.

Тема 6. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице

Правила предоставления гостиничных услуг. Организация приема и размещения гостей. Паспортно-визовые формальности. Должностные обязанности работников службы приема и размещения. Контрольные функции службы портье. Информационное обеспечение гостей. Дополнительные услуги. Права и обязанности исполнителя и потребителя услуг. Расчет с гостем. Технология приема и обслуживания VIP – гостей. Система обеспечения безопасности в гостиничном сервисе.

Тема 7. Технологии управления качеством продукта сферы гостеприимства

Комплексный характер технологий менеджмента в индустрии гостеприимства. Требования к организационному уровню функционирования предприятий. Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуги. Всеобщее управление качеством. Интеграция технологий создания и продвижения продукта. Мировой опыт и современные технологии. Специфика отечественных условий развития технологий управления качеством продукции индустрии гостеприимства.

Тема 8. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства

Источники информации в индустрии гостеприимства. Методы и средства сбора информации. Управленческая, нормативная, учетно-статистическая, оперативная, справочная, научно-техническая, социальная информация в системе управления предприятиями гостеприимства. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Автоматизация управленческих действий. Комплексные информационные технологии сетей гостиниц. Персонал в информационных технологиях.

Тема 9. Система организации питания в гостинице

Понятие общественного питания как отрасли экономики. Производственная функция и продукт общественного питания. Роль предприятий питания в индустрии туризма. Понятие «ресторан» и особенность его работы. Специализация ресторанов. Основные и дополнительные услуги ресторанов. Классификация ресторанов по уровню обслуживания и предоставляемых услуг. Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании. Роль и место материально-технической базы в организации деятельности ресторанных предприятий. Этапы производственного цикла в ресторанах.

Тема 10. Инновации в международной индустрии гостеприимства

Управление по целям, по результатам; на базе потребностей и интересов, на базе активизации деятельности персонала. Тактическое и стратегическое понимание конкурентоспособности как средства обеспечения выживаемости предприятия. Управление в многонациональной среде. Международная клиентура. Природа многонациональных компаний индустрии гостеприимства. Стратегии международного развития. Влияние процесса глобализации на организационную структуру. Менеджмент персонала в международной индустрии гостеприимства.

Тема 11. Управление персоналом в гостиничном предприятии

Кадровая служба гостиничного комплекса. Характеристика методов оценки деятельности персонала. Международные стандарты требований к персоналу гостиниц. Система повышения квалификации и профессионального роста.

Тема 12. Специфика продвижения гостиничного продукта на рынке

Методы и способы распространения продукта гостиничного комплекса. Специфика рекламы гостиничного предприятия и ее роль в продвижении продукта. Бренды и имиджи гостиничного и ресторанного предприятия. Управление маркетингом и финансами в международной среде.

Библиографический список

1. Банников, В.П. Основные бизнес-процессы в туриндустрии и подходы к автоматизации в гостеприимстве / В.П. Банников //Туристский форум – Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля 2006. – Москва, 2006. – С. 110-116.
2. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы: учеб. пособие /В. В. Богалдин-Малых. – Москва: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2004. – 559 с.
3. Борисова, Ю.Н. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания /Ю.Н. Борисова, Н.И.Гаранин. – Москва: РМАТ, 1997. – 84 с.
4. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учеб. пособие по эконом. специальностям / Ю. Ф. Волков. – Изд. 2-е. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 348 с.
5. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов по эконом. специальностям / Ю. Ф. Волков– Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 351 с
6. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник / Н. И. Гаранин. – Москва: Сов. спорт, 2005. – 223 с.
7. Горенбургов, М.А. Бизнес-планирование и его роль в эффективном управлении гостиничным бизнесом / М.А. Горенбургов // Вестник Национальной академии туризма. – 2007. – №1. – С. 27-30.
8. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями: приказ Минкультуры России от 03.12.2012 N 1488//Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс».

9. ГОСТ Р 50691-2013. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг: Применяется с 01.01.2015. Взамен. ГОСТ Р 50691-94 //Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс».

10. ГОСТ Р 55323-2012. Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения: применяется с 01.01.2014 //Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс».

11. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов: учеб. пособие для вузов по экономическим специальностям /под ред. Ю. Ф. Волкова. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов-на-Дону:Феникс, 2004. – 445 с.

12. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для вузов по специальности "Соц. – культур. сервис и туризм"/ Е. А. Джанджугазова. – Москва: Academia, 2003. – 218 с.

13. Дышлевский, А.С. Исследование особенностей учета гостиничных услуг как один из факторов эффективного развития предприятий гостиничного бизнеса / А.С. Дышлевский // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2007. – №2. – С. 50-59.

14. Зайцева, Н.А. Теневые экономические явления в туризме и гостиничном бизнесе / Н.А. Зайцева // Сервис plus. – 2008.– №1.– С. 54-61.

15. Исмаев, Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций / Д.К. Исмаев. – Москва: ВШТГ, 1998. – 86 с.

16. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И. Кабушкин, Г.А.Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2000. – 235 с.

17. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма: учеб. для студентов спец. «Экономика и упр. социально-культурной сферой» / Н.И. Кабушкин. – 3-е изд., испр. – Минск: Новое знание, 2002. – 408 с.

18. Карпова, Г.А. Анализ рынка гостиничных услуг в Санкт-Петербурге/ Г.А. Карпова, Т.А. Лаврова // Вестник Национальной академии туризма.– 2007. – №1.– С. 23-26.

19. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 512 с.

20. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – Москва: Магистр, 2009. – 511 с.

21. Лайко, М. Ю. Глобальные системы резервирования: маркетинговые возможности на международном рынке услуг гостиничных предприятий / М.Ю. Лайко, Е.Л. Ильина // Туристский форум. Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля. – Москва, 2006. – С. 105-108.

22. Лесник, А. Л. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / А.Л. Лесник, И.П. Мацицкий, А.В.Чернышев. – Москва: Альпина, 2000. – 256 с.
23. Могильный, М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М. П.Могильный, А. Ю. Баласанян. – 2-е изд. – Москва: ДеЛи принт, 2007. – 176 с.
24. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие / И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Лапина. – Москва: Academia, 2002. – 207 с.
25. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов по специальностям сервиса / М. Медлик, Х. Инграм. – Москва: ЮНИТИ, 2005. – 224 с. – (Зарубежный учебник)
26. О защите прав потребителей: Федер. закон: по состоянию на 1 октября 2002г. – Санкт-Петербург: Питер, 2003. – 45 с.
27. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны / Г. А. Папирян. – Москва: Экономика, 2000. – 207 с.
28. Права потребителя при покупке товаров и оказании услуг: практическое пособие / К.О. Гущина. – Москва: Дашков и К, 2011. – 212 с.
29. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: постановление Правительства РФ от 25.04.97 № 490 (в ред. пост. Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104, от 15.09.2000 № 693. от 01.02.2005 № 49) // Консультант-Плюс: Версия Проф.
30. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учеб. пособие для вузов/ М. Райли, Э. Томпсон. – Москва:ЮНИТИ, 2005. – 191 с.
31. Ресторанный бизнес в России: технология успеха / Л.С.Кучер, Л.М. Шкуратова, С.Л. Ефимов, Т.Н. Голубева. – Москва: РКонсультант, 2002. – 468 с.
32. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. / В.А.Романов, С.Н.Цветкова, Т.В. Шевцова. – Москва: МарТ, Ростов-на-Дону: МарТ, 2007. – 224 с.
33. Рябков, К. О. Проблемы инновационного управления человеческими ресурсами в системе гостиничного бизнеса / К. О. Рябков // Федеративные отношения и региональная социально-экономическая политика . – 2008. – № 1 . – С. 88-90.
34. Скараманга, В. Л. Фирменный стиль в гостеприимстве: учеб. пособие/ В. П. Скараманга. – Москва: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.
35. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. – Москва: Дашков и К°; Саратов: Альтэк, 2010. – 272 с.

36. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО/ А. В. Сорокина. – Москва: Альфа: ИНФРА-М, 2006. – 303 с.
37. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. – Москва: Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
38. Сервис и туризм: словарь-справочник / под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. – Москва: Альфа-М, 2010. – 432 с.
39. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник/ под ред. ЛП. Воронковой. – Москва: Аспект Пресс, 2002. – 367 с.
40. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов по спец. "Менеджмент"/под ред. А. Д. Чудновского. – Москва: ЭКМОС, 2001. – 399 с.
41. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие для вузов/ под ред. Л. П. Шматько. 2- е изд. – Москва: Ростов-на-Дону: МарТ, 2005. – 343 с.
42. Туристские фирмы и гостиницы: нормативное регулирование деятельностью: справочное пособие. – Москва: Финансы и статистика, 2001. – 318 с.
43. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: [учеб. – метод. пособие] / М. Турковский. – Москва: Финансы и статистика, 2006. – 294 с.
44. Ульянов В.А. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства: метод. рек. для проведения деловой игры в помощь менеджеру туризма / В.А. Ульянов. – Москва: Турист, 2000. – 106 с. – (Вып. 4).
45. Уокер, Д.Р. Введение в гостеприимство: учебник / Д.Р. Уокер. – Москва: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
46. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства/ Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – Москва: Финансы и статистика, 2006. – 174 с.
47. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. – Москва: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2011. – 400 с.: ил.
48. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве / А.Д. Чудновский, М. А. Жукова. – 2-е изд., стер. – Москва: КНОРУС, 2006. – 320 с.
49. Шиповская, Л.П. Потребности – функциональное качество жизни / Л.П. Шиповская // Вестник МГУС. – 2008. – №2.– С.77-81.
50. Янкевич, В. С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / В. С. Янкевич, Н. Л. Безрукова; под ред. В. С. Янкевича. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 415 с.

51. Янкевич, В. С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт /В. С. Янкевич, Н. Л. Безрукова; под ред. В. С. Янкевича. – Москва: Финансы и статистика, 2005. – 415 с.

Тематика семинарских занятий

Тема 1. Гостеприимство как одно из фундаментальных понятий индустрии гостеприимства

1. Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики.
2. Комплексный характер индустрии гостеприимства.
3. Гостеприимство как область потребления туристского продукта.
4. Особенности деятельности в сфере гостиничного бизнеса.

Литература

1. Броневицкая, А. Гостиницы: особенности жанра / А. Броневицкая // ПРОЕКТ РОССИЯ / PROJECT RUSSIA . – 2008. – № 1 (47) . – С. 76-83
2. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с
3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
[15; 25; 35; 47].

Тема 2. История гостиничного бизнеса

1. История услуг гостеприимства в древнем мире и средневековье
2. Предпосылки возникновения гостиничной индустрии.
3. Развитие мировой индустрии гостеприимства:
 - А) индустрия гостеприимства в Европе;
 - Б) индустрия гостеприимства в США;
4. Особенности развития гостиничного бизнеса в России.

Литература

1. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
2. Орлова, Р. Гостиничный рынок России / Р. Орлова // Туризм: практика, проблемы, перспективы . – 2009. – № 4 . – С. 30-34 .

3. Печерица, Е. В. Позиционирование гостиничных услуг в условиях конкуренции / Е. В. Печерица // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . – 2010. – № 1 (3). – С. 58-66 .

4. Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . – 2010 - № 3 (5). – С. 122-128 .

[2; 18; 35].

Тема 3. Транснационализация и глобализация в международной индустрии гостеприимства

1. Причины интернационализации туристского бизнеса.
2. Понятие транснациональной компании и формы ее существования.
3. Интегрированные гостиничные цепи.
4. Гостиничные консорциумы.

Литература

1. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с.

2. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.

3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.

4. Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . – 2010 - № 3 (5). – С. 122-128 .

[15; 18; 21; 35].

Тема 4. Государственное регулирование в сфере гостеприимства

1. Международные организации и документы, регулирующие сферу гостиничного бизнеса.

2. Национальная законодательная и нормативная база деятельности в сфере гостеприимства.

3. Госстандарт России и его деятельность. Нормативные документы, их категории.

4. Системы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.

Литература:

1. Ариффуллин, М. В. Гостиничные стандарты в России и за рубежом / М. Ариффуллин // Стандарты и качество . – 2007. – № 10 . – С. 44-47
2. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы сертификации: учебн. пособие/ С.И. Байлик. – Киев: Высшая школа, 2001. –302 с.
3. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с.
4. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования:
применяется с 01.07.2009; взамен ГОСТ Р 51185-98// Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс»
5. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва:Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями на 13 марта 2013 года):постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490// Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс»
7. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации: утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 г. № 713 с изм. от 22.12.2004 г.//КонсультантПлюс. Версия Проф
8. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие для вузов /под ред. А. В. Ракова. – Москва: Мастерство, 2002. – 208 с.

[11].

Тема 5. Система категоризации гостиниц

1. Типы и разновидности современных гостиниц
2. Категоризация гостиниц в Великобритании.
3. Категоризация гостиниц в США.
4. Категоризация гостиниц в Греции, Италии, Турции
5. Категоризация гостиниц в РФ.

Литература

1. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы сертификации: учебн. пособие/ С.И. Байлик. – Киев: Высшая школа, 2001.– 302 с.
2. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с.

3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
 4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
 5. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие для вузов по спец. 230700 "Сервис" / под ред. А. В. Ракова. – Москва: Мастерство, 2002. – 208 с.
- [11; 15; 35; 37].

Тема 6. Организационная структура и функциональное назначение основных служб и отделов гостиницы

1. Специфика управления предприятиями индустрии гостеприимства.
2. Отечественные и международные системы управления предприятием гостиничного сервиса
3. Основные службы гостиницы, их функции

Литература

1. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с
 2. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
 3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
 4. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009 – 352 с.: ил.
 5. Труханович, Л.В. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – Москва: Финпресс, 2003. – 160 с.
- [6; 47].

Тема 7. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице

1. Организация приема и размещения гостей.
2. Паспортно-визовые формальности.
3. Должностные обязанности работников службы приема и размещения.
4. Технология приема и обслуживания VIP – гостей. Система обеспечения безопасности в гостиничном сервисе.

Литература

1. Богданова, С. Московское гостеприимство: и количеством и качеством... / С. Богданова// Туризм: практика, проблемы, перспективы . – 2007. – № 6 . – С. 34-35 .
2. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с
3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва:Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах /А.В. Сорокина. – Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. – 304 с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва:ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 352 с.: ил. [19; 22; 32; 37; 47].

Тема 8. Качество обслуживания в гостиничном предприятии

1. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в структуре гостиничного продукта
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (основные положения).
3. Понятие качества услуги. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество.
4. Зарубежные системы качества обслуживания.

Литература

1. Баумгартен, Л. В. Использование концепции "Дом качества" в сфере гостиничных услуг / Л. В. Баумгартен // Методы менеджмента качества . – 2009. – № 2 . – С. 20-23 .
2. Баумгартен, Л. В. Сервисные процессы в гостинице: определение качества и надежности / Л. В. Баумгартен // Стандарты и качество . – 2008. – № 12 . – С. 78-80
3. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с.
4. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник/ Н. И. Гаранин. – Москва: Сов. спорт, 2005.– 223 с.

5. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования: применяется с 01.07.2009: взамен ГОСТ Р 51185-98 //Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс»

6. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.

7. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – Москва :ЮНИТИ, 1998. – 763 с.

8. Нестерук, М. Качество и конкуренция в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] // Парад отелей. 2004. № 1. Режим доступа: <http://allhotels.ru/publications.ru.html?aid=18528>.

9. Печерица, Е. В. Позиционирование гостиничных услуг в условиях конкуренции / Е. В. Печерица // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . – 2010. – № 1 (3). – С. 58-66 .

10.. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 352 с.: ил.

11. Труханович, Л.В. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – Москва: Финпресс, 2003. – 160 с.

12. Философские и социальные аспекты качества / Б.С. Алешин, Л.Н. Александровская и др. – Москва: Логос, 2004. – 438 с.

13.Федцов, В. Г. Культура сервиса: учеб. – практ. пособие для эконом. вузов и практических работников сферы обслуживания / В. Г. Федцов.– Москва: ПРИОР, 2001.–208 с.

[9; 19; 20].

Тема 9. Оснащение и оборудование гостиничных предприятий

1. Материально-техническая база предприятия гостиничного сервиса.
2. Материально-техническое обеспечение номерного фонда.
3. Материально-техническое обеспечение системы общепита в гостинице.

Литература

1. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с

2. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.

3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.

4. Оборудование предприятий питания в гостинице: программа дисциплины по спец. 100103 «социально-культурный сервис и туризм» / сост. Ботов А.А. – Москва:Ргутис, 1999. – 15 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. /А.В. Сорокина. – Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. – 304 с. [5; 37; 47].

Тема 10. Современные информационные технологии управления гостиничным предприятием

1. Компьютерные системы управления отелем.
2. Глобальные системы резервирования гостиничных услуг.
3. Характеристика распространенных ГСР: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Сахара.

Литература

1. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с
2. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва:Финансы и статистика, 2002. – 222 с .
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –Москва:ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
4. Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . – 2010 - № 3 (5). – С. 122-128 . [1; 21].

Тема 11. Система организации питания в гостинице (6 часов)

1. Понятие общественного питания как крупной отрасли экономики.
2. Производственная функция и продукт общественного питания.
3. Роль предприятий питания в индустрии туризма.
4. Понятие «ресторан» и особенность его работы. Специализация ресторанов. Основные и дополнительные услуги ресторанов.
5. Классификация ресторанов по уровню обслуживания и предоставляемых услуг.
6. Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании.
7. Роль и место материально-технической базы в организации деятельности ресторанных предприятий.
8. Этапы производственного цикла в ресторанах.

Литература

1. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы сертификации: учебн. пособие/ С.И. Байлик. – Киев: Высшая школа, 2001. – 302 с.
2. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с
3. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования //Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс»
4. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –Москва:ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
6. Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания (с изменениями на 4 октября 2012 года): постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 //Техэксперт: инф-справ. система /Консорциум «Кодекс»
7. Справочник работника общественного питания / под ред. В.Н. Голубева. – Москва:Дели принт, 2002. – 590 с.
[23; 31; 35].

Тема 12. Управление персоналом в гостиничном предприятии

1. Кадровая служба гостиничного комплекса.
2. Характеристика методов оценки деятельности персонала.
3. Международные стандарты требований к персоналу гостиниц.
4. Система повышения квалификации и профессионального роста.

Литература

1. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с.
2. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва:Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
4. Труханович, Л.В. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – Москва: Финпресс, 2003. – 160 с.
5. Управление персоналом [Электронный ресурс]: инструменты руководителя / Диполь. – Изд. 2-е. – Электрон. дан. (21,4 МВ). – Москва: Равновесие, 2004. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см..

6. Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе: учебное пособие для студентов гостиничного и ресторанного бизнеса в Европе. Москва: Финансы и статистика, 2002. – 117 с.
[30; 33; 35].

Тема 13. Специфика продвижения гостиничного продукта на рынке

1. Методы и способы распространения продукта гостиничного комплекса.
2. Специфика рекламы гостиничного предприятия и ее роль в продвижении продукта.
3. Бренды и имиджи гостиничного и ресторанного предприятия.

Литература

1. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с
2. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие для вузов спец. "Экономика и управление социально-культурной сферой"/А. П. Дурович. – 3-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2003. – 495 с.
3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
5. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник для вузов по эконом. специальностям/Под ред. В. А. Алексунина. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и К, 2006. – 714 с.
6. Печерица, Е. В. Позиционирование гостиничных услуг в условиях конкуренции / Е. В. Печерица // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . – 2010. – № 1 (3). – С. 58-66 .
7. Портер М. Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 323 с.
8. Разумовская, А. Маркетинг услуг: настольная книга российского маркетолога - практика / А. Разумовская. В. Янченко. – Москва: Санкт-Петербург: Вершина, 2006. – 490 с.
[1].

Тема 14. Современные тенденции развития гостиничного и ресторанного хозяйства

1. Перспективы и направления развития гостиничного бизнеса в России.
2. Перспективы развития национальных и зарубежных гостиничных и ресторанных предприятий.
3. Цезарь Ритц, как основатель модели развития гостиничного бизнеса.
4. Мини-отель как перспективное направление в индустрии гостеприимства

Литература

1. Ван Дер Ваген, Л. Гостиничный бизнес : для студентов вузов / Линн Ван Дер Ваген . – Ростов-на-Дону : Феникс , 2001 . – 412 с.
2. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – Москва: Финансы и статистика, 2002. – 222 с.
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – Москва: ЮНИТИ, 1998. – 763 с.
4. Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . – 2010. – № 3 (5). – С. 122-128 .
[1; 6; 21].

Тема 15. История гостиничного бизнеса г. Вологды

1. Зарождение гостиничного бизнеса в Вологде.
2. Специфика гостиничного сервиса советского периода.
3. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в Вологде.

Литература

1. Батакова, Т. Первые вологодские гостиницы / Татьяна Батакова // Пятницкий бульвар . – 2008. – № 2 . – С. 21 .
2. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учеб. пособие по эконом. специальностям / Ю. Ф. Волков. – Изд. 2-е. – Ростов на-Дону:Феникс,2004. – 348 с. – (Высшее образование)
[13].

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ

1. Гостиница и гостиничный бизнес: перспективы развития.
2. История индустрии гостеприимства.
3. Рынок гостиничных услуг в России и за рубежом.
4. Международные классификационные требования к гостиничным предприятиям.
5. Критерии классификации гостиниц в современной России.
6. Международные стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.
7. Гостиничный продукт и принципы его формирования.
8. Основные элементы организационной структуры гостиничного предприятия.
9. Технология приема и размещения гостей: этапы обслуживания.
10. Основные службы гостиничного предприятия, их функции.
11. Понятие методов и стиля управления
12. Преимущества и недостатки управления через договор франчайзинга.
13. Управление гостиничными цепями.
14. Законы и нормативные акты, регулирующие гостиничный сервис.
15. Международные стандарты требований к персоналу гостиниц. Система повышения квалификации и профессионального роста.
16. Ассоциации в индустрии гостеприимства, их роль в поддержке и развитии гостиничного бизнеса.
17. Стандартизация в гостиничном сервисе. Виды стандартов.
18. Сертификация в гостиничном бизнесе.
19. Правила предоставления гостиничных услуг.
20. Требования, предъявляемые к современному руководителю.
21. Поэтажная служба: взаимодействие службы горничных с другими подразделениями гостиницы.
22. Особенности организации обслуживания на предприятиях питания в гостинице.
23. Проблема контроля за выполнением решения.
24. Основные характеристики многонациональной компании в индустрии гостеприимства.
25. Специфика рекламы гостиничного предприятия.
26. Особенности гостиничного бизнеса в России.
27. Роль маркетинговых инструментов в организации приема и обслуживания в гостинице.
28. Специфика обслуживания VIP – гостей.
29. Материально-техническое обеспечение номерного фонда, международные классификационные требования.
30. Организация приема и регистрации гостей. Паспортно-визовые формальности.
31. Технология проведения работ по уборке: стандарты предприятия.
32. Информационное обеспечение гостей.
33. Характеристика методов оценки деятельности персонала.
34. Система повышения квалификации и профессионального роста. В гостиничном предприятии
35. Методы и способы распространения продукта гостиничного комплекса.

Тематика докладов и рефератов

1. Современный рынок гостиничных услуг в России.
2. Международные классификационные требования к гостиничным предприятиям.
3. Гостиница и гостиничный бизнес: мировой опыт.
4. Гостиничный продукт и принципы его формирования
5. Критерии классификации гостиниц в современной России.
6. Международные стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.
7. Структура управления номерным фондом гостиницы.
8. Основные элементы организационной структуры управления гостиницей.
9. Служба бронирования и размещения гостей: этапы обслуживания.
10. Основные службы гостиничного предприятия, их функции.
11. Совместные предприятия в гостиничном сервисе.
12. Материально-техническая база предприятий гостиничного сервиса.
13. Законы и нормативные акты, регулирующие гостиничный сервис.
14. Международные стандарты требований к персоналу гостиниц. Система повышения квалификации и профессионального роста.
15. Ассоциации в индустрии гостеприимства, их роль в поддержке и развитии гостиничного бизнеса.
16. Стандартизация в гостиничном сервисе. Виды стандартов.
17. Сертификация в гостиничном бизнесе.
18. Правила предоставления гостиничных услуг.
19. Обслуживание гостей во время проживания.
20. Поэтажная служба: взаимодействие службы горничных с другими подразделениями гостиницы.
21. Особенности организации обслуживания на предприятиях питания в гостинице.
22. Организация перевозок в гостиничном сервисе.
23. Элементы себестоимости гостиничных услуг.
24. Основные характеристики многонациональной компании в индустрии гостеприимства.
25. Специфика рекламы гостиничного предприятия и ее роль в продвижении продукта.
26. Место и значение службы приема и размещения в управленческой структуре гостиницы.
27. Роль маркетинговых инструментов в организации приема и обслуживания в гостинице.
28. Специфика обслуживания VIP – гостей.
29. Материально-техническое обеспечение номерного фонда, международные классификационные требования.
30. Организация приема и регистрации гостей. Паспортно-визовые формальности.
31. Технология проведения работ по уборке: стандарты предприятия.
32. Характеристика методов оценки деятельности персонала.
33. Система обеспечения безопасности клиентов в гостинице.