



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования города Москвы  
**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА (ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича)**

**КАФЕДРА ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

## **«ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЕМА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ»**

**Методические указания и контрольные задания  
для студентов заочной формы обучения**

по направлению подготовки 100201.65 Туризм,  
специализация «Технологии и организация гостиничных услуг»

**Москва 2013**

Методические указания составлены на основании ГОС ВПО, рабочего учебного плана и учебной программы МГИИТ на кафедре «Гостиничное дело» факультета «Туризм и гостеприимство»

Составитель учебно-методических материалов:

Усачев В.В.  
(фамилия, имя отчество)

д.и.н., профессор  
(должность, ученое звание, степень)

## 1. Общие положения

*Цель методических указаний:* реализация требований государственного образовательного стандарта по направлению (специальности) 100201.65 «Туризм», специализация «Технологии и организация гостиничных услуг», и оказание помощи студентам - заочникам (далее - студент) в организации их самостоятельной работы над изучением учебного материала.

*Цели и задачи учебной дисциплины и ее место в учебном процессе*

**Целью изучения дисциплины** - является формирование устойчивых профессиональных компетенций у студентов - заочников, в сфере деятельности по организации и технологий обслуживания клиентов в гостинице.

**Задачами изучения дисциплины являются:**

- обучение студентов-заочников организации и технологиям предоставления гостиничных услуг, овладение основными понятиями и категориями гостиничной деятельности; законодательными и нормативными документами, регулирующими и регламентирующими гостиничную деятельность;
- усвоение студентами правил, норм и стандартов, действующих в сфере предоставления гостиничных услуг;
- освоение основных принципов технологий и организации предоставления гостиничных услуг;
- овладение теорией и технологическими основами функциональных процессов в гостиничных предприятиях;
- осознание специфики и структуры гостиничного продукта;
- освоение профессиональных стандартов обслуживания и квалификационных требований к персоналу в гостиничных предприятиях и других средствах размещения.

*Краткая характеристика дисциплины и ее места в учебном процессе*

Для освоения дисциплины студенты должны иметь уверенные знания цикла ЕН - дисциплин; цикла ОПД -

дисциплин. На основе полученных знаний строится изучение дисциплины «Организация и технология приема и обслуживания в гостинице».

Дисциплина играет важную роль в процессе формирования фундаментальных и прикладных навыков специалиста вышеназванного профиля.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у студентов знаний и навыков осуществления производственно-технологической деятельности в гостинице, организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регулирующие и регламентирующие гостиничную деятельность; основы технологии и организацию предоставления услуг гостиничных предприятий и иных средств размещения; особенности и виды гостиничных услуг; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц;

**уметь:**

- применять на практике правовые и нормативные документы, регулирующие и регламентирующие гостиничную деятельность; понимать и уметь анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

**владеть:**

- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих

запросам потребителей; владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.

2.2. Организационно-учебные нормы  
Тематический план учебной дисциплины для заочного обучения

№ № п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	Кол-во часов, в том числе	
			лекции	семина ры
1.	Тема 1. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ	2	2	-

Заня тие № 1	Тема 1. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ	10	2	0	8
	<i>Рекомендации:</i> Основными вопросами темы считаются: ✓ Организационная структура управления гостиницей *; ✓ Характеристика основных гостиничных служб; ✓ Жизнедеятельность гостиницы; ✓ Услуги гостиницы; ✓ Продажа гостиничных пакетов. <i>*См. В Приложении № 1.</i> В дополнение к настоящему пособию даны электронные презентации по теме «Организационная структура управления гостиницей».				

Вопросы для самоконтроля.

1. Раскройте понятия: «индустрия гостеприимства», «гостиница», «вместимость «правила предоставления гостиничных услуг», «дополнительные услуги».
2. Назовите достоинства и недостатки линейной структуры управления гостиницей ?
3. Какие достоинства и недостатки имеет функциональная структура управления гостиницей?
4. Какие достоинства и недостатки имеет линейно-функциональная структура управления гостиницей?
5. Дайте характеристику основных служб гостиницы.
6. Какие квалификационные требования предъявляются к службе приема?

7. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье?
8. Охарактеризуйте жизнедеятельность отеля.
9. Перечислите услуги, включенные в стоимость номера.
10. Какие услуги дополнительно предоставляются гостю бесплатно?
11. Какие виды пакетов гостиничных услуг предлагает гостиница?

№ зая ния	НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ	Всего часов	Виды учебных занятий		
			Аудиторные занятия		
			Ле кц ии	Се ми на ры	СР С
Раздел 1. Первый этап гостевого цикла: до прибытия – бронирование.					
Заня тие № 2	Тема 2. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ. ТЕХНОЛОГИИ БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ И НОМЕРОВ.  <i>Рекомендации:</i> Правильным подходом к изучению темы может послужить изучение вопросов в следующей последовательности: ✓ Основные этапы обслуживания; ✓ Типы бронирования; ✓ Способы бронирования; ✓ Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами; ✓ Анализ бронирования с использованием Интернета и туроператора.	10	2	0	8

Методические указания:

Обратите особое внимание на следующие аспекты темы, имеющие ключевое значение:

**Традиционные способы бронирования** (по телефону, по факсу, по почте, через визуальный контакт). Уделить внимание изучению этике делового общения и правилам телефонного общения портье в условиях гостиничного предприятия.

**Современные способы Интернет бронирования:**

- по электронной почте службы бронирования;
- через сайт гостиницы;
- через сайты фирм-посредников;