



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)

Кронштадтский б-р, д. 43А, Москва, Россия, 125499, тел.: (495) 454-92-92, 454-74-58;  
факс: (495) 454-31-66

E-mail: [box@mgiiit.ru](mailto:box@mgiiit.ru), <http://www.mgiiit.ru>

## **КАФЕДРА ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

### **«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»**

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

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

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)

Москва 2012

## О Г Л А В Л Е Н И Е

1. *Введение.*
2. Организационно - учебные нормы (план - график).
3. Программа Дисциплины с методическими указаниями по каждой теме программы и вопросов для самоконтроля.
4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы.
5. Перечень вопросов для подготовки к экзамену. Формат и содержание экзамена (зачета), критерии оценки.
7. Перечень рекомендуемой литературы и ресурсов.
8. Дополнительные материалы ( на электронных носителях).

## Введение

### **Цель методических указаний:**

Реализация государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по учебной дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг».

✓ направлению (специальности) 100201.65 «Туризм», специализация «Технология и организация операторских и агентских услуг». Факультет «Туризм и гостеприимство» форма обучения заочная блок дисциплин Б.3

✓ 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 квалифи-

кационных требований к персоналу в гостиничных предприятиях и других средствах размещения.

## 1

### Краткая характеристика дисциплины и ее места в учебном процессе

На заочном отделении Дисциплина преподается в IX семестре.

Для ее освоения студенты должны иметь уверенные знания цикла ЕН-дисциплин; цикла ОПД - дисциплин. На основе полученных знаний строится изучение дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг».

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

Дисциплина является базовой частью профессионального цикла Б.3 ГОС ВПО по направлению подготовки 100201.65 «Туризм» специализация «Технология и организация операторских и агентских услуг».

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

**В итоге изучения Дисциплины студент-заочник должен,**

**знать:**

✓ теоретические основы сервисологии, гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг; основы технологии и организацию предоставления услуг гостиничными предприятиями и иными средств размещения; особенности и виды гостиничных услуг; профессиональные и суть корпоративных стандартов обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц;

**уметь:**

✓ применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; уметь анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию

## 3

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

### Организационно - учебные нормы (план - график).

| Вид учебной работы  | Всего часов              | Семестры |   |  |  |
|---|--------------------------|----------|---|--|--|
|   |                          |          | 9 |  |  |
| <b>Всего учебных занятий –</b><br><i>(в академических часах),</i> | <b>170</b>               |          |   |  |  |
| В том числе: <i>аудиторных</i>                                    | <b>10</b>                |          |   |  |  |
| Из них:   |                          |          |   |  |  |
| Лекции (Л)  | <b>10</b>                |          |   |  |  |
| Семинары (С)  | 0                        |          |   |  |  |
| Практические занятия (ПЗ)   | 0                        |          |   |  |  |
| из них: контрольные работы (КР)                                   |                          |          |   |  |  |
| <b>Самостоятельная работа студентов (СРС) - всего</b>             | <b>180</b>               |          |   |  |  |
| в том числе:  |                          |          |   |  |  |
| Курсовой проект (работа)  | нет                      |          |   |  |  |
| Расчетно-графические работы                                       | нет                      |          |   |  |  |
| Реферат   | нет                      |          |   |  |  |
| Итоговая форма контроля:<br>- экзамен                             |                          |          | 9 |  |  |
| <b>Общая трудоемкость</b>   | <b>0,35 зачет единиц</b> |          |   |  |  |