

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)**

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО
на заседании кафедры «Маркетинг»
протокол № 5 от 10.12.2015 г.
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов по проведению
практических (семинарских) занятий
по дисциплине (модулю)

Технология и организация гостиничной деятельности

код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
направленность (профиль)	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

**Ростов-на-Дону
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Технология и организация гостиничной деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

Ст.преп. Толстых К.С.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Задания для занятий семинарского типа

1. Особенности сферы услуг.
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
3. Факторы спроса на гостиничное размещение.
4. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.

Задания для самостоятельной работы

1. Средства размещения туристов.
2. Классификация гостиниц и номеров.
3. Функциональные требования к гостиницам.

Тема 2. Материально-техническая база гостиниц.

Задания для занятий семинарского типа

1. Характеристика материально-технической базы гостиниц.
2. Гостиница как объект проектирования и строительства.

Задания для самостоятельной работы

1. Технологические требования по проектированию.
2. Экологические требования.
3. Инвестиции в гостиничном бизнесе. Формы реального инвестирования.

Тема 3. Система управления гостиничным предприятием.

Задания для занятий семинарского типа

1. Организационная структура.
2. Учредительные и организационные документы.
3. Организация труда в гостинице.
4. Техническая и технологическая документация.
5. Управление гостиничным предприятием.
6. Административная служба.

Задания для самостоятельной работы

1. Совещания и переговоры. Управление персоналом.
2. Формирование профессиональной культуры.
3. Стандарты организации.

Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы.

Задания для занятий семинарского типа

1. Служба маркетинга.
2. Цена и ценообразование в гостиницах.
3. Система продаж.

4. Туроператоры.

Задания для самостоятельной работы

1. Рекламная и информационно-справочная деятельность.
2. Связи с общественностью.
3. Выставочная деятельность гостиницы.
4. Финансовая служба. Служба безопасности.

Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы.

Задания для занятий семинарского типа

1. Инженерно-техническая служба.
2. Охрана труда.

Задания для самостоятельной работы

1. Служба снабжения и складирования.
2. Бельевое хозяйство.
3. Работа прачечной и химчистки.

Тема 6. Организация приема и размещения гостей.

Задания для занятий семинарского типа

1. Служба приема и размещения.
2. Порядок проживания в гостинице.
3. Бронирование мест.
4. Оформление проживания российских граждан.
5. Оформление проживания иностранных граждан.

Задания для самостоятельной работы

1. Расчет с клиентами.
2. Въезд и выезд гостей.
3. Услуги связи, банковские и другие.

Тема 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда.

Задания для занятий семинарского типа

1. Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержания номеров.
2. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала.

Задания для самостоятельной работы

1. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
2. Оказание медицинской помощи.

Тема 8. Предоставление дополнительных услуг.

Задания для занятий семинарского типа

1. Платные дополнительные услуги. Бюро обслуживания (сервис-бюро).

2. Экскурсионные услуги.

Задания для самостоятельной работы

1. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы.
2. Оказание торговых и других услуг.

Тема 9. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.

Задания для занятий семинарского типа

1. Анимационная деятельность гостиницы.
2. Используемое концертное оборудование.

Задания для самостоятельной работы

1. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.

Тема 10. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности

Задания для занятий семинарского типа

2. Стандартизация и сертификация, лицензирование.
3. Совершенствование качества предоставляемых услуг

Задания для самостоятельной работы

1. Информационные технологии.
2. Специализированные программные продукты для гостиниц.