

Федеральное агентство по образованию  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Кузбасский государственный технический университет»

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

## **ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

Методические указания к практическим занятиям  
для студентов дневной формы обучения  
специальности 230500 (100103)  
«Социально-культурный сервис и туризм»

Составитель К.Б. Тимохина

Утверждены на заседании кафедры  
Протокол № 20 от 22.05.2006

Рекомендованы к печати  
учебно-методической комиссией  
специальности 230500  
Протокол № 13 от 29.05.2006

Электронная копия находится  
в библиотеке главного корпуса  
ГУ КузГТУ

Кемерово 2006

## ВВЕДЕНИЕ

В сфере туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса. Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определенные задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса.

Курс «Технология гостиничного сервиса» является составной частью подготовки специалистов по гостиничному сервису широкого профиля.

Целью дисциплины «Технология гостиничного сервиса» является формирование у студентов необходимых знаний:

- об индустрии гостеприимства;
- о современных тенденциях и перспективах развития маленьких гостиниц за рубежом, а также в России;
- об организации и технологии предоставления услуг в гостинице, включая организацию бытового обслуживания, транспортные услуги, технологию обслуживания гостей питанием,
- об основных службах гостиниц и их назначении;
- о культуре обслуживания и служебном этикете персонала гостиниц.

Учебный план специальности 230500 (100103) для студентов дневной формы обучения предусматривает проведение практических занятий по курсу «Технология гостиничного сервиса» в объеме 51 ч в 8 семестре.

Практические занятия проводятся с целью закрепления и углубления теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы с рекомендуемой литературой. В процессе проводимых занятий студенты осваивают основные проблемы организации гостиничного обслуживания, структуру управления гостиничным предприятием и основные службы, вопросы культуры поведения персонала гостиниц.

В методических указаниях приведены узловые вопросы по изучаемым темам, рекомендован порядок их рассмотрения с указанием литературных источников по каждой теме.

## **ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ИХ СОДЕРЖАНИЕ**

### **ЗАНЯТИЕ 1**

Тема: «ОСНОВЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Организаторы гостиничного бизнеса. Классификация средств размещения гостиничного типа. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения. Качество гостиничного бизнеса.

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Дайте расширенное толкование понятию «гостеприимство».
2. Расскажите о деятельности Элсворта Статлера в гостиничном бизнесе.
3. Что вам известно о деятельности Конрада Хилтона в гостиничном бизнесе?
4. Расскажите о деятельности Эрнста Хендерсона в гостиничном бизнесе (сеть отелей «Шератон»).
5. Расскажите о деятельности в индустрии гостиничного сервиса Ральфа Хитца.
6. Охарактеризуйте деятельность Кеммона Уилсона (сеть отелей «Холидей Иннз») в гостиничной индустрии.
7. Что вам известно о деятельности Уилларда Марриотта в гостиничном бизнесе?
8. Перечислите основные типы гостиниц в зависимости от назначения.
9. Какие требования предъявляются к гостиницам делового назначения?
10. Каким требованиям должны удовлетворять гостиницы для отдыха?
11. Перечислите виды специализированных гостиниц.
12. По каким признакам классифицируются гостиничные предприятия?

13. Какие вам известны нормативные документы, определяющие в России услуги размещения?
14. Охарактеризуйте критерии качества гостиниц.
15. Что значит понятие «качество услуги»?
16. Как вы понимаете стандарты обслуживания?

### ЛИТЕРАТУРА

1. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 344 с.
2. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 384 с.
3. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. : ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
4. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2000.
5. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – М. : ООО «Книгодел»; МАТГР, 2004. – 288 с.
6. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебник. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 608 с.
7. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 176 с.

### ЗАНЯТИЕ 2

Тема: «ГОСТИНИЧНАЯ ПРОДУКЦИЯ И РЫНКИ»

Гостиница как общее рыночное понятие. Гостиничные удобства и услуги как товар. Рынки размещения в гостиницах. Рынок общественного питания гостиниц. Сегментация рынка гостиниц. Покупка и оплата гостиничных услуг.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Охарактеризуйте понятие «гостиница» с точки зрения потребителей.
2. Из каких элементов состоит рыночное понятие гостиницы?
3. По каким категориям классифицируются клиенты гостиниц?
4. Какими способами классифицируются клиенты, составляющие рынки гостиничного общественного питания?

5. Охарактеризуйте источники спроса на гостиницы.
6. По каким признакам происходит сегментация рынка гостиниц?
7. Как принимается решение о покупке гостиничных услуг?
8. Как классифицируются клиенты гостиниц в соответствии с источником оплаты гостиничных услуг?
9. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг в России.
10. Охарактеризуйте рынок гостиничных услуг в Кузбассе.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер [и др.]; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 640 с.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для вузов / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлова. – М. : Юнити-Дана, 2005. – 239 с.
3. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2000.
4. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 176 с.

### ЗАНЯТИЕ 3

#### Тема: «ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ. СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ И ИХ НАЗНАЧЕНИЕ»

Типовая структура управления гостиницей. Функции руководителей высшего звена управления. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Организация и технология работы административно-хозяйственной службы. Инженерная служба. Служба безопасности. Отдел маркетинга и продаж.

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Охарактеризуйте структуру управления крупной гостиницей.
2. Охарактеризуйте структуру управления небольшим отелем.
3. Какие подразделения гостиницы относятся к основным, какие – к вспомогательным?
4. Какими полномочиями наделен генеральный директор гостиницы?

5. Что входит в непосредственные обязанности генерального директора?
6. Какие службы гостиницы вам известны?
7. Охарактеризуйте порядок работы сотрудников службы приема и размещения.
8. Что такое бронирование?
9. Какие вам известны способы резервирования мест в гостинице? Охарактеризуйте их.
10. Что значит двойное бронирование?
11. Кто осуществляет процесс поселения в отель?
12. Какие документы необходимо оформить при регистрации российских и иностранных граждан, групп туристов?
13. Какие виды расчетов с проживающими вы знаете?
14. Как производится расчет оплаты за проживание в гостинице?
15. Охарактеризуйте работу административно-хозяйственной службы.
16. Какие этапы включает в себя подготовка номеров к заселению?
17. Какие виды уборочных работ гостиничных помещений Вы знаете?
18. Укажите последовательность уборки номеров.
19. В чем состоит работа инженерной службы гостиницы?
20. Какие функции выполняют работники службы безопасности?
21. Каковы функции и задачи отдела маркетинга и продаж?
22. Какие компьютерные системы управления отелем вы знаете?
23. Какое значение имеют профессиональные стандарты (квалификационные требования), разработанные для сферы туризма?

## ЛИТЕРАТУРА

1. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 344 с.
2. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 384 с.
3. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. : ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
4. Мескон, М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон [и др.]; пер. с англ. – М. : Дело ЛТД, 1995. – 380 с.

5. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2000.
6. Сенин, В. С. Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично-туристического комплекса / В. С. Сенин [и др.]. – М. : 1997. – 338 с.
7. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – М.: ООО «Книгодел»; МАТГР, 2004. – 288 с.
8. Туризм и гостиничное хозяйство / под ред. А. Д. Чудновского. – М. : ЭКМОС, 2000. – 352 с.
9. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебник. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 608 с.
10. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2003. – 176 с.

## **ЗАНЯТИЕ 4**

### **Тема: «ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МАЛЕНЬКИХ ГОСТИНИЦ»**

Продукция и рынки маленькой гостиницы. Собственность и финансы. Организационная структура и укомплектование персоналом. Перспективы развития маленьких гостиниц в России и за рубежом.

### **ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ**

1. Охарактеризуйте понятие «маленькая гостиница».
2. Расскажите о продукции маленькой гостиницы и ее рынках.
3. Каким образом складывается доход владельцев маленьких гостиниц?
4. Какие функции выполняет владелец или управляющий маленькой гостиницы?
5. Охарактеризуйте структуру маленькой гостиницы.
6. Какие, по вашему мнению, существуют преимущества маленьких гостиниц над более крупными?
7. Какие существуют способы совместной деятельности маленьких гостиниц?
8. Как вы думаете, перспективен ли в России бизнес маленьких гостиниц?

9. Где, по вашему, лучше всего располагать маленькие гостиницы?

### ЛИТЕРАТУРА

1. Исмаев, Д. К. Международное гостиничное хозяйство. – М. : НОУ, Луч, 1998. – 340 с.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для вузов / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлова. – М. : Юнити-Дана, 2005. – 239 с.
3. Папирян, Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства / Г. А. Папирян. – М. : Экономика, 2000.

### ЗАНЯТИЕ 5

#### Тема: «ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ГОСТИНИЦЫ ПИТАНИЕМ»

Классификация ресторанов. Структура управления предприятиями питания гостиницы. Рестораны и бары гостиницы. Организация обслуживания гостей в номерах гостиницы. Обслуживание участников массовых мероприятий: симпозиумов, совещаний, конференций. Мероприятия, проводимые в ресторане гостиницы. Банкет за столом с полным и частичным обслуживанием официантами.

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Какие функции выполняет современный ресторан при гостинице?
2. Охарактеризуйте схему управления предприятием питания гостиницы.
3. Охарактеризуйте типы предприятий общественного питания в гостиницах.
4. Какие типы гостиничных баров вы знаете?
5. В чем заключается организация обслуживания рестораном в номерах гостиницы?
6. Каким образом клиент может сделать заказ на обслуживание в номере?
7. Как организуются услуги мини-бара в номерах гостиницы?
8. Какие виды меню применяются в ресторанах? Какие виды меню популярны в ресторане при гостинице?



9. Какие вы знаете мероприятия, проводимые в ресторане гостиницы?
10. Каким образом осуществляется обслуживание участников массовых мероприятий: симпозиумов, совещаний, конференций?
11. На каких мероприятиях чаще всего устраиваются банкеты за столом с полным обслуживанием официантами?
12. На каких мероприятиях чаще всего устраиваются банкеты за столом с частичным обслуживанием официантами?
13. Какое число гостей может обслужить один официант на банкете за столом с полным обслуживанием?
14. Какие правила должен знать каждый официант при обслуживании банкета за столом?
15. Какие музыкально-развлекательные программы могут проводиться в ресторане при гостинице?

## ЛИТЕРАТУРА

1. Богушева, В. И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания. Серия «Учебники и учебные пособия». – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 290 с.
2. Бородина, В. В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, маркетинг, менеджмент. – М. : Книжный мир, 2001. – 356 с.
3. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 344 с.
4. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 384 с.
5. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : ООО «Новое знание», 2000. – 288 с.
6. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. : ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
7. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебник. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 608 с.
8. Усов, В. В. Организация обслуживания в ресторанах : практ. пособие. – М. : Высш. шк., 1990. – 290 с.

## ЗАНЯТИЕ 6

### Тема: «ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ»

Виды услуг, оказываемых в гостиницах. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги: бронирование билетов, заказ такси, прокат машин.

#### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Какие виды услуг оказываются в гостиницах?
2. Перечислите дополнительные услуги, оказываемые бесплатно.
3. От чего зависят перечень и качество платных услуг?
4. Для чего выезжающим из гостиницы предлагают заполнить анкету? Какие вопросы данная анкета может включать?
5. Какие вы знаете компьютерные технологии, позволяющие осуществить бронирование билетов?
6. Каким образом может быть организован заказ такси в гостиницы? Как производится оплата за такси?
7. Какие требования предъявляются к туристу при прокате автомобиля?
8. Что обычно включается в оплату проката автомобиля? От чего зависит цена проката?

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер [и др.]; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 640 с.
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. : ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.
3. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : Учеб. пособие. – М.: ООО «Книгодел»; МАТГР, 2004. – 288 с.
4. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебник. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 608 с.

## ЗАНЯТИЕ 7

### Тема: «КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»

Культура сервиса. Правила и манеры поведения персонала гостиниц. Стил в обслуживании гостей. Культура речи обслуживающего персонала. Основные правила ведения телефонных переговоров в гостинице. Культура обслуживания в ресторанах. Особенности характера, необходимые работнику сферы обслуживания. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Что такое культура?
2. Что, в вашем понимании, означает культура обслуживания?
3. Охарактеризуйте термин «служебный этикет».
4. Что означает термин «гостиничный этикет»?
5. Назовите основные требования, предъявляемые к культуре поведения персонала гостиниц.
6. Какими особенностями характера должен обладать работник сферы обслуживания?
7. Что вы понимаете под тактичным поведением обслуживающего персонала?
8. Дайте расширенное толкование терминам: «скромность», «тактичность», «вежливость», «корректность», «дружелюбность».
9. Как вы думаете, в чем заключается идея «стиля» в обслуживании проживающих?
10. Что означает термин «манера поведения»?
11. Охарактеризуйте манеры поведения персонала гостиниц и ресторанов.
12. В чем проявляется культура речи персонала?
13. Охарактеризуйте основы взаимоотношений внутри коллектива современной гостиницы.
14. Назовите основные правила ведения телефонных переговоров при звонках поступающих в гостиницу.
15. Назовите основные правила ведения телефонных переговоров при звонках работника гостиницы куда-либо.
16. Какие требования предъявляются к внешнему виду и гигиене обслуживающего персонала гостиниц и ресторанов?

17. Какие требования предъявляются к форменной одежде персонала гостиниц и ресторанов?

18. Как вы думаете, почему обслуживающему персоналу гостиниц и ресторанов необходимо соблюдать правила этикета?

19. В чем, по вашему мнению, проявляется культура труда?

## ЛИТЕРАТУРА

1. Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. – М. : Аспект-Пресс, 1995. – 344 с.

2. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 384 с.

3. Гусейнов, А. А. Этика : учебник / А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян. – М. : Гардарики, 2000. – 234 с.

4. Данкел, Ж. Деловой этикет / пер. с англ. – Ростов н/Д : Феникс, 1997. – 290 с.

5. Зеленкова, И. Л. Основы этики : учеб. пособие. – Минск : Тетра-Системс, 1998. – 264 с.

6. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер [и др.]; пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 640 с.

7. Кузин, Ф. А. Культура делового общения. Практическое пособие для бизнесменов. – 4-е изд. – М. : Ось-89, 2000. – 238 с.

8. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. : ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.

9. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебник. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 608 с.

10. Федцов, В. Г. Культура сервиса : учеб.-практ. пособие. – М. : ПРИОР, 2001. – 208 с.

## ЗАНЯТИЕ 8

### Тема: «ОХРАНА ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦАХ»

Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах. Охрана труда. Техника безопасности в гостиницах.

## ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Какие вы знаете причины возникновения пожаров?
2. Какие этапы включает в себя процесс создания противопожарной безопасности? Охарактеризуйте их.
3. Какие вы знаете средства и системы пожаротушения?
4. Какие действия должен совершать персонал гостиницы при эвакуации людей?
5. Кто руководит работой по охране и безопасности труда в гостинице?
6. Перечислите обязанности работника гостиницы в области охраны труда и техники безопасности.
7. Охарактеризуйте производственную санитарию.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. : ПрофОбрИздат, 2001. – 208 с.

Составитель

Ксения Борисовна Тимохина

## **ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

Методические указания к практическим занятиям  
для студентов дневной формы обучения специальности 100103  
«Социально-культурный сервис и туризм»

Печатается в авторской редакции

Подписано в печать 03.07.2006. Формат 60×84/16.

Бумага офсетная. Отпечатано на ризографе.

Уч.-изд. л. 0,8. Тираж 180 экз. Заказ

ГУ КузГТУ. 650026, Кемерово, ул. Весенняя, 28.

Типография ГУ КузГТУ. 650099, Кемерово, ул. Д. Бедного, 4 А.