



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
Академический колледж

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Искусство гостеприимства

«Профессиональный модуль»

Экономического профиля

основной профессиональной образовательной программы по специальностям

43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Владивосток 2016

Составитель: Нивинская О.А., *преподаватель АК ВГУЭС*

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Искусство гостеприимства» (далее УМКД) - является частью основной профессиональной образовательной программы ОПОП СПО по специальностям 43.02.08 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства», разработанной в соответствии с ФГОС СПО

Учебно-методический комплекс по дисциплине адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает в себя теоретический блок, перечень практических занятий и задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	4
2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	7
3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3.1. Основные понятия и термины по темам.....	7
3.2. Вопросы для самоконтроля по темам:	12
3.4. Задания для самостоятельного выполнения.....	14
3.5. Форма контроля самостоятельной работы:.....	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
4.1. Текущий контроль	16
4.2. Перечень точек рубежного контроля:.....	19
4.3. Итоговый контроль по дисциплине	21
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	23

1. Введение

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» (далее УМКД создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и/или лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также теоретические вопросы и практические задания по промежуточной аттестации.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, вопросы, необходимые для изучения (план изучения темы), а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятиях.

Основные понятия и определения курса приведены в глоссарии.

После теоретического блока приведен перечень практических работ, выполнение которых обязательно. Наличие положительной оценки (минимального балла по БРС) по точкам текущего контроля (практическим, самостоятельным и контрольным работам), необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому, в случае отсутствия на уроке по уважительной или неуважительной причине Вам потребуется найти время и выполнить пропущенную работу.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая, как самостоятельное изучение теоретического материала, так и выполнение типовых расчетов по указанным темам.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) составлено на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводятся **дифференцированный зачет-1, 2 семестр**

В зачетную книжку выставляется запись зачтено, «отлично, хорошо, удовлетворительно». Зачет выставляется на основании оценок, полученных в течение семестра за практические, контрольные и самостоятельные работы, и, итогового контроля в форме теста на бумажных или электронных носителях согласно перечню вопросов, выносимых на зачет и экзамен. Вопросы приведены в конце УМКД.

В результате освоения дисциплины Вы должны уметь:

- Осуществлять контроль ежедневной комплексной и генеральной уборки жилых помещений;
- Использовать различные средства делового общения;
- Организовывать встречу, прием и размещение гостей;

- Осуществлять контроль приготовления блюд и напитков;
- Определять и удовлетворять запросы членов семьи в товарах и услугах;
- Использовать данные финансового учета и отчетности в практической деятельности;
- Организовывать и осуществлять контроль за деятельностью обслуживающего персонала

В результате освоения дисциплины Вы должны знать:

- Виды и содержание работ по уборке жилых помещений;
- Современные технологии клининга и средств бытовой химии;
- Принципы работы современных технических средств, используемых для уборки;
- Искусство и культуру гостеприимства;
- Основы национальных традиций кулинарного искусства и потребления продуктов питания и напитков;
- Виды питания и диет;

Иметь практический опыт:

- Поддержания чистоты и порядка в жилых помещениях;
- Гостеприимной встречи гостей;
- Организации деловых и праздничных мероприятий;
- Организации и контроля регулярного питания членов семьи;
- Планирования и экономного расходования средств;
- Ведения и оплаты счетов, приходно-расходных книг домашних хозяйств;
- Организации работы обслуживающего персонала.

В результате освоения дисциплины, в соответствии с ФГОС СПО, у Вас, как у менеджера домашнего и коммунального хозяйства должны формироваться **общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции**, включающие в себя способность (по базовой подготовке «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»):

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития
ОК 5.	Использовать информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды(подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)
ПК 1.1	Организовывать и обустривать быт и уют, комфортность проживания членов семьи в домашней среде.
ПК 1.2	Организовывать встречу, прием и размещение гостей, деловые и праздничные мероприятия
ПК 1.3	Организовывать регулярное питание членов семьи с учетом национальных традиций и правил этикета.
ПК 1.4	Осуществлять экономное расходование средств на оплату услуг, закупку продуктов и необходимых товаров для нужд членов семьи
ПК 1.5	Организовывать эффективную работу и управлять обслуживающим персоналом, осуществляющим ведение домашнего хозяйства
ПК 1.6	. Организовывать обслуживание инженерных систем и коммуникаций частных домовладений

Внимание! Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете прийти на дополнительные занятия к преподавателю, которые проводятся согласно графику. Время проведения консультаций Вы сможете узнать у преподавателя, а также познакомившись с графиком их проведения, размещенном на двери кабинета преподавателя.

2. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1

Формы отчетности, обязательные для сдачи зачета	количество
лабораторные занятия	нет
практические занятия	13
самостоятельная работа	19
Точки рубежного контроля	6
Итоговая аттестация	Дифференцированный зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

С о д е р ж а н и е р а з д е л о в и т е м

Введение

Тема 1 Искусство и культура гостеприимства

- 1.1 Гостеприимство как часть современного бизнеса
- 1.2 Гостеприимство как составляющая повседневной жизни

Тема 2 Технология встречи и приветствия гостей

- 2.1 Встреча, приветствие и знакомство гостей

Тема 3 Нормы и правила профессионального поведения и делового этикета

- 3.1 Поведение в деловой жизни
- 3.2 Основы ведомственного этикета

Тема 4 Методика проведения различных мероприятий

- 4.1 Методика проведения переговоров и встреч
- 4.2 Методика проведения презентаций и приемов

Тема 5 Кулинарное искусство и этикет

- 5.1 Основы национальных традиций кулинарного искусства и потребления продуктов питания
- 5.2 Правила застольного этикета и последовательность подачи блюд и напитков
- 5.3 Международный этикет

3.1. Основные понятия и термины по темам.

Золотой стандарт - документ, разработанный гостиничной корпорацией RITZ CARLTON для достижения высокого уровня качества обслуживания и удержания достигнутого результата.

Измерение качества - процедура, в основу которой положено поведение количественных характеристик под нематериальные процессы. Обычно для измерения качества применяется процедура определения количественных объемов выполненных операций (количества обслуженных клиентов), временных нормативов (на уборку номера) и организация учета мнений клиентов (с помощью опроса).

Интервал - некая разница в представлениях клиента, получившего услугу, и персонала, ее оказывающего.

Качество гостиничных услуг - степень соответствия услуг, оказываемых гостиницей, потребностям и ожиданиям клиентов.

Контролер качества - сотрудник гостиничной корпорации, нанятый для проверки соответствия действий персонала отелей, включенного в цепь, существующим корпоративным стандартам.

Лист контроля качества - документ, в котором содержится руководство для менеджерского состава гостиницы по оценке реально достигнутого уровня обслуживания.

Процесс — в упрощенном смысле - комплекс заданий, непрерывно выполняемых отдельными людьми или группой людей в течение определенного временного промежутка, требуемого для достижения поставленной цели. Процесс можно определить как серию систематических действий, направленных на достижение цели.

Цена качества - экономический эффект от внедрения мероприятий, устраняющих возможность совершения ошибки.

Ценность - в контексте сферы услуг - определенная значимость услуги для потребителя, на основании которой он делает выводы о ее необходимости или ненужности.

QI - quality improvement (совершенствование качества) - постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, элементов производства и системы качества.

TQM - total quality management (всеобъемлющее управление качеством) - концепция управления, предусматривающая скоординированное применение систем и методов управления качеством во всех сферах деловой активности предприятия.

Безопасность - понятие, основанное на отсутствии опасности, угрозы или негативного воздействия на того, на кого это понятие распространяется.

Внутренние участники взаимодействия - субъекты и объекты, взаимодействующие с внутренними участниками и между собой и оказывающие влияние на деятельность гостиницы, но не входящие в число внутренних участников.

Глобальные участники взаимодействия - явления масштабного характера, взаимодействие с которыми опасно не только для гостиниц, но и одновременно для других субъектов и объектов.

Квадрант - устройство, обеспечивающее деление экрана видеомонитора с целью одновременного отражения нескольких участков наблюдения.

Коммутатор - устройство, обеспечивающее переключение видеокамер в процессе наблюдения за объектом.

Концепция безопасности - базовый документ системы обеспечения безопасности, определяющий спецификацию угроз и меры противодействия угрозам; инженерно-технические, исполнительские и организационно-административные.

Ликвидационные меры противодействия угрозам - мероприятия, предпринимаемые в период остаточного действия угрозы, направленное на ликвидацию последствий после устранения опасности.

Негативное воздействие - любое внешнее действие, приводящее к нарушению физического, эмоционального, психологического и эстетического комфорта и ущемлению законных интересов лица или группы лиц (юридических или физических).

Организационные меры противодействия угрозам - мероприятия, принимаемые в период организации угрозы и направленные на борьбу с реальной опасностью.

Превентивные меры противодействия угрозам - меры, принимаемые в период возникновения угрозы и направленные на предотвращение ее возникновения или реализации.

Служба безопасности гостиницы - специальная структурная единица в составе отеля, призванная исключить возникновение угроз в зоне ее внимания, обеспечить адекватную реакцию на них в случае возникновения и ликвидировать последствия.

Текущий статус гостиницы - термин, позволяющий вносить изменения в концепции развития, адекватные динамике основных внутренних процессов в системе гостиницы.

Отражает состояние изучаемого объекта на момент, хронологически совпадающей с проводимыми исследованиями.

Угроза - применительно к системе обеспечения безопасности -это ожидание негативного воздействия.

Аттестация - процедура определения квалификации работника, уровня его подготовки, наличие умений и навыков, позволяющих выполнять соответствующие производственные функции. В основу аттестации положены нормативы, содержащиеся в документах, относящихся к сфере трудового права, а также анализ дополнительной информации, имеющей отношение к данному предмету: характеристик, отзывов, результатов практических заданий и т. д. По итогам аттестации, которую проводит специальный для этого созданный коллективный орган (аттестационная комиссия), принимается решение о присвоении работнику того или иного квалификационного разряда.

Внутрипроизводственный тренинг — специальная подготовительно-тренировочная система, раскрывающая сущность производственного процесса создания продуктов и услуг на предприятии. Обучение проводится без отрыва от производства на оборудовании и в условиях, соответствующих ситуации делового оборота.

Должность - служебная обязанность, служебное место, закрепленное в официально действующем классификаторе должностей, включенном в перечень документов, регулирующих трудовые отношения.

Инструкция - свод правил, устанавливающих порядок и способ осуществления, выполнение чего-нибудь.

Инструктаж - предварительная беседа, ознакомление с указаниями о порядке выполнения какой-либо работы.

Корпоративная культура - внутрипроизводственная согласованность действий всего персонала независимо от уровней производственной иерархии, в общем виде отражающая соответствие внешних целевых групп и внутренних задач, ставящихся перед предприятием. На создание

корпоративной культуры нацелена направленная внутрь - на весь персонал - коммуникативная стратегия под девизом "Мы работаем сознательно". Корпоративная культура означает, таким образом, наличие согласия *между* высшим руководством предприятия и всем персоналом, и следовательно создание нормальной рабочей атмосферы.

Рекрутинг - компания, проводимая с целью обеспечения какого-либо производственного процесса соответствующими кадрами, принятие на службу по найму.

Профессия - основной род занятий трудовой деятельности.

Профессиональная переподготовка — повторное обучение (специалистов) с целью усовершенствования и углубления знаний, получение новой профессии.

Профессиональный стандарт - документ, образец, устанавливающий перечень признаков, свойств и качеств, которым должен соответствовать сотрудник, занимающий ту или иную должность.

Повышение квалификации - обучающий процесс, направленный на усиление, улучшение степени годности к какому-нибудь виду труда, усовершенствование уровня подготовленности.

Собеседование - специально организованная беседа при приеме на работу, направленная на уточнение сведений персонального характера, характеризующих личность кандидата и уровень его производственной квалификации.

Тестирование - процесс организации исследований какой-либо конкретной проблемы путем анализа ответов субъектов тестирования на специальным образом подготовленные вопросы - тесты.

Трудовое право - отрасль права, регулирующая трудовые отношения рабочих и служащих и некоторые другие отношения, связанные с ними. Определяет порядок приема на работу, перевода и увольнения рабочих и служащих; продолжительность рабочего времени; размеры и формы оплаты труда; поощрения за успехи в работе и меры взыскания за нарушение трудовой дисциплины; обязательные правила по охране труда; порядок рассмотрения трудовых споров. Трудовое право закрепляет также права профсоюзов в области регулирования условий труда рабочих и служащих.

Банкетная служба - подразделение службы питания и напитков, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях.

Бюро обслуживания - структурное подразделение службы приема и размещения, которое располагает информацией о городе, транспорте, развлечениях, местных новостях и событиях и организует соответствующее обслуживание по заявкам гостей.

Ваучер - дополнительный документ, содержащий детали операции по счету. Полу- и неавтоматизированные гостиницы используют ваучеры для передачи данных из центров

продаж на службу приема и размещения. Ваучер не заменяет основной документ, например, чек. Ваучеры бывают разных видов и используются при проведении аудиторских проверок. Автоматизированные системы не требуют ваучеров, т. к. все службы и отделы связаны друг с другом единой компьютерной программой и имеют общую базу данных.

Гибкая модель рабочей смены - способ организации труда сотрудников гостиницы, основанной на принципе скользящего времени начала и окончания работы.

Гостевые файлы - документация службы приема и размещения, содержащая записи об аренде номера и всех начислениях на счет гостя.

Кассиры - сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисления платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя.

Книга регистрации - служит для занесения в нее записей по оформлению аренды номеров.

Конкурентные преимущества - восприятие клиентом марки отеля как гарантии определенного уровня качества.

Маркетинговая стратегия - подходы и методы, которые могут быть использованы для расширения состава рынка.

Персонал в униформе отеля - сотрудники, выделяющиеся особой униформой, предоставляющие гостям наиболее персонифицированные услуги (швейцары, носильщики, посыльные, служащие парковки, консьержи).

Портье - сотрудник службы приема и размещения, осуществляющие, наряду с регистратором или самостоятельно, регистрацию гостей и ответственный за выдачу и возврат ключей.

Подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания - подразделения, отвечающие за чистоту и порядок в основных (жилой и общественной) зонах гостиницы.

Подразделение бронирования номеров - структурное подразделение службы приема и размещения, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиницы, почтой, телексом, факсом, электронной почтой.

Подразделение маркетинга и продаж - отдел гостиницы, отвечающей за продвижение гостиничного предложения путем проведения исследований спроса, организации рекламных акций и продаж.

"Разделенная" смена - принцип организации труда, при котором на одной ставке используются два и более сотрудников, периодически меняющие один другого.

Регистрационная карточка - документ, заполняемый клиентом в момент прибытия в гостиницу по просьбе сотрудника службы приема и размещения. Применяется при ручной или полуавтоматизированной регистрации. Облегчает процесс сбора и анализа информации о госте, статусе номеров и состоянии финансовых отношений между гостем и отелем.

Регистрационная карта - формуляр, заполняемый клиентом в момент получения гостиничного номера.

Рынок сбыта - группы настоящих или потенциальных клиентов гостиницы, формируемые по разным параметрам: география основных направляющих рынков, цель прибытия, платежеспособность и проведенческие характеристики.

Сегменты рынка - группы настоящих или потенциальных клиентов с одинаковыми характеристиками.

Секция информации - структурное подразделение службы приема и размещения, передающие сообщения гостям и телефонные звонки.

Секция кассовых операций - подразделение службы приема и размещения, занимающаяся обновлением счета гостей, обналичиванием чеков, выявлением задолженностей, приемом платежей от клиентов.

Сжатое расписание - прием, позволяющий сотруднику отеля отработать сорок часов полной рабочей недели менее чем за пять дней.

Служба администратора - подразделение службы приема и размещения, в обязанности сотрудников которого входит, в частности, проверка всех непогашенных дебиторских задолженностей.

Служба главного администратора — центр контроля за предоставляемыми услугами и размещение технических и организационных проблем.

Служба консьержей - специализированное подразделение службы приема и размещения, в функции которого входит элитное обслуживание гостей по индивидуальной программе и за дополнительную оплату.

Служба ночного аудитора - подразделение службы управления номерным фондом, сотрудники которого проводят бухгалтерские операции, в которых суммируются расходы гостей по всем подразделениям.

Служба питания и напитков - вторая по доходности служба гостиницы, обеспечивающая гостей услугами организационного питания.

Служба приема и размещения - функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка).

Служба управления номерным фондом - подразделение, обеспечивающее организацию размещения и пребывания клиента в гостинице. Функции подразделения управления номерным фондом реализуются благодаря слаженной работе следующих структурных подразделений этого образования: службы приема и размещения, службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, персонала в униформе гостиницы.

Состав рынка - набор рыночных сегментов, которые гостиница охватила или собирается охватить.

Стеллаж с ячейками - конструкция, применяющаяся в оборудовании стойки службы приема и размещения, предназначенная для отслеживания статуса номеров.

Стойка администратора - основное место работы с клиентами службы приема и размещения, где осуществляется регистрация пребывающих гостей, распределение номерного фонда, выписка и расчеты с клиентами. В некоторых гостиницах вносится в локализованную структуру, в других совпадает (по месту и функционально) с аналогичными образованиями - стойкой службы приема и размещения или ресепшн.

Стойка регистрации (или ресепшн, или стойка службы приема и размещения) - служит для регистрации гостя, получение различной информации, подача жалоб, произведение расчетов и оформление выезда.

Телефонная служба (отдел коммуникации, коммутатор, телефонная станция или АТС) - подразделение гостиницы, отвечающее за обслуживание всех внутренних местных и междугородних / международных телефонных звонков.

Цикл обслуживания - рабочий термин, применяющийся для характеристики процесса обслуживания в гостиницах. Традиционно включает в себя 4 стадии: подготовительную, въезд, пребывание и выезд (в компьютеризированных гостиницах схема представляет собой три этапа: предпродажные услуги, продажа и постпродажные мероприятия).

Clef d Or - отличительный знак международной ассоциации консьержей; официально звание консьерж имеют право носить только члены этой ассоциации.

Private branch exchange (PBX) - коммутатор.

Миссия - документ, формулирующий основной смысл или причину функционирования конкретного гостиничного предприятия. При формулировке миссии учитываются интересы клиентуры, владельцев предприятия и персонала.

Организационная схема - графическое отображение структурных связей внутри организации, иллюстрирующее иерархию связей и зону ответственности каждой позиции.

Поддерживающие центры - подразделения гостиницы, не приносящие прибыль, но обеспечивающие работу тех отделов, деятельность которых приносит гостинице доход (инженерно-технические службы, хозяйственный отдел, бухгалтерия, централизованное управление и т. д.).

Службы заднего плана (Back of the house) - службы гостиницы, работа которых не предполагает непосредственного общения с гостями (инженерно-технические службы, бухгалтерия, внутренняя администрация, кадровые службы и т. д.).

Службы переднего плана (Front of the house) - службы отеля, сотрудники которых непосредственно и постоянно контактируют с гостями и посетителями (службы приема и размещения, рестораны, иногда службы номерного фонда).

Стратегия - комплекс методов достижения поставленной цели.

Тактика - приемы реализации стратегии, применяющиеся в ежедневной работе.

Цель - формулировка желаемого результата работы всего отдела или службы, содержащегося в миссии предприятия.

Центр прибыли (или дохода) - отдел гостиницы, занимающийся продажей услуг и товаров с целью получения прибыли (отдел продаж, ресторан, отдел обслуживания в номерах т. д.).

Вещь, внесенная в гостиницу - вещь, вверенная работникам гостиницы либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

Гостиница - имущественный комплекс (включающий здание, часть здания с находящимся в нем оборудованием и иным имуществом), предназначенный для предоставления услуг размещения.

Добровольная сертификация услуг гостиниц - иницируемая производителем услуги процедура подтверждения уровня качества предоставляемых услуг требованиями стандартов обслуживания и иных нормативных документов, определяющих уровень качества услуг подобного рода. Добровольная сертификация осуществляется уполномоченным Правительством РФ (Госстандартом РФ) органом сертификации, имеющим соответствующую аккредитацию. Добровольная сертификация вводится в инициативном порядке и проводится по совокупности требований, предложенных заявителем и признанных пригодными для использования при сертификации.

Договор присоединения - договор, условия которого определены одной из сторон в стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к договору в целом.

Исполнитель - организация не зависимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Лицензия - документ, выдаваемый в установленном законом порядке и подтверждающий право получателя на занятие указанным в нем видом деятельности.

Обязательная сертификация туристских услуг и услуг средств размещения - процедура подтверждения (оценки) специально уполномоченным для этого органом соответствия туристских услуг и услуг средств размещения требованиям безопасности, установленным в нормативных документах системы сертификации ГОСТ Р.

Предпринимательская деятельность - самостоятельная осуществляемая на свой страх и риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров и выполнения работ лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

Процедура подтверждения (оценки) соответствия - осуществляется органом по сертификации - независимой от потребителя и исполнителя уполномоченной на то некоммерческой организацией, получившей аккредитацию в Госстандарте РФ.

Потребители - гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Публичный договор - договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится.

Публичная оферта - предложение, адресованное непосредственному кругу лиц, в котором содержатся все существенные условия договора, и выражается воля лиц, делающего это предложение, заключить договор на указанных условиях с любым отозвавшимся на него лицом. Самая распространенная форма публичной оферты - рекламное сообщение в СМИ, с указанием цен на размещение.

Сертификация - способ независимого подтверждения (оценки) соответствия услуги установленным требованиям. Российское законодательство устанавливает два вида сертификации - обязательную и добровольную.

Сертификат соответствия - документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции (услуги) установленным требованиям.

Стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Стандартизация - деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований).

Туристская индустрия - совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организации, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков.

3.2. Вопросы для самоконтроля по темам:

1. Назовите характерные особенности сферы услуг.
2. Дайте определение понятию туристская индустрия.
3. Перечислите основные факторы спроса на гостиничное размещение.
4. Назовите основные нормативные документы, которыми руководствуются в гостиничной деятельности.
5. Какие показатели характеризуют деятельность гостиничного предприятия?
6. Какие организации относят к коллективным и индивидуальным средствам размещения?
7. Перечислите общие требования к гостиницам и другим средствам размещения, оказываемые ими услуги.
8. Перечислите функциональные требования к гостиницам.
9. Как классифицируют гостиницы по назначению?
10. Как классифицируют гостиницы по организационно-правовой форме предприятия?
11. Как классифицируют гостиницы по категориям?
12. Какие бывают номера?
13. Дайте определение материально-технической базы гостиниц.
14. Перечислите, что входит в состав основных фондов предприятия.
15. Назовите государственные органы, осуществляющие контроль за деятельностью гостиниц и других средств размещения.
16. Назовите показатели эффективности инвестиционных проектов.
17. Назовите формы реального инвестирования гостиничной деятельности.
18. Перечислите экологические требования к проектам современных гостиниц.
19. Охарактеризуйте концепцию «интеллектуального здания».
20. Что представляет собой инвестирование в нематериальные активы гостиниц?
21. Назовите требования к проектированию территории гостиницы.
22. Дайте определение и расскажите об организационной структуре гостиницы.
23. Какие организационные документы предприятия вы знаете?
24. Из каких разделов состоит должностная инструкция?
25. Какие нормативы используются при составлении штатного расписания?
26. Какие мероприятия включает в себя организация рабочих мест?
27. Какую информацию содержит технологическая и техническая документация?
28. Какие подсистемы включены в систему управления гостиничным предприятием?
29. Каковы цели стратегического управления гостиничным предприятием?
30. Как организуется проведение совещаний, деловых переговоров?
31. Назовите требования к внешнему виду персонала.
32. Какие элементы включает в себя практика делового этикета?
33. Что включают стандарты гостиничного обслуживания?
34. Перечислите требования к форменной одежде персонала.
35. Каковы цели рекламной деятельности?
36. Какие сотрудники предоставляют информационные услуги в гостинице?
37. Какая информация в обязательном порядке должна быть представлена в службе приема и размещения? В номерах гостиницы?
38. Перечислите основные обязанности референта по связям с общественностью.
39. Как распределены обязанности между работниками бухгалтерии в гостинице?
40. Расскажите об участии гостиницы в выставках.

3.3. Краткое изложение теоретических вопросов

можно найти в электронном виде: на сайте университета в разделе «Презентации».

Лабораторные работы – не предусмотрены.

Практические занятия.

1. История развития индустрии гостеприимства
2. Типы гостеприимства в мировой практике
3. Принципы гостеприимства
4. Технологии встречи гостей
5. Технологии приветствия гостей
6. Технологии знакомства гостей
7. Типология гостей
8. Тенденции поведения человека в группе.
9. Структура деловой беседы.
10. Техники ведения деловой дискуссии.
11. Правила убеждения собеседника, публичному выступлению
12. Прием на работу, собеседование
13. Этапы проведения деловой беседы.
14. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы.
15. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.
16. Технология проведения презентаций
17. Технология проведения приемов
18. Технология сервировки столов
19. Типы и виды посуды
20. Типы и виды белья на предприятиях питания
21. Технология обслуживания гостей питанием
22. Правила и технология подачи блюд и напитков

Темы для самостоятельного выполнения.

1. Структура индустрии гостеприимства
2. Опыт использования принципов гостеприимства в мировой и российской практике
3. История возникновения и развития этикета
4. Деловой и профессиональный этикет: мировой и российский опыт
5. Этические основы профессиональной деятельности.
6. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета.
7. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета.
8. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты.
9. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
10. Виды банкетов: характеристика, особенности организации и проведения
11. Типы питания
12. Понятие и виды диет
13. Разработка сценария проведения мероприятия с банкетным обслуживанием различного типа

3.5. Форма контроля самостоятельной работы:

Для домашнего задания и самостоятельной работы предусмотрены различные виды контроля: выборочная или фронтальная проверка решения задач, конспекта теоретического материала, презентация докладов и тем. Возможна проверка определенной ранее группы.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Текущий контроль

Ситуационные задачи

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двухспальными кроватями размером 160 x 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.
2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подножка багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м², площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м² (после реконструкции).
3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10 м².
4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².
5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 x 200 см, двухспальная — 160 x 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.
6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.
7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двухспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.
3. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом?
4. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.
5. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?
6. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?
7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?
8. Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной гостиничной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса.
Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?
9. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?
10. Турагент сообщил в октябре владельцу гостиницы для туристов во Владивостоке за 10 дней до даты прибытия группы туристов, что заказ на предоставление гостиничных услуг туристу из Хабаровска аннулируется.
Взимается ли в этом случае компенсация? Какие размеры компенсации предусмотрены? Какие минимальные сроки для аннуляции существуют в гостиницах, предназначенных для групп туристов в сезон пик?

1. В отсутствие проживающего в его номер проникли посторонние лица, совершившие кражу вещей.

Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещах? Выберите правильный ответ:

- а) потерпевший, представитель администрации, сотрудник милиции;
- б) потерпевший, два представителя администрации;
- в) потерпевший, два свидетеля из числа проживающих, работник гостиницы.

2. В номере находится больной.

Должны ли сотрудники гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента? Выберите правильный ответ:

- а) да, это их обязанность;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место.

3. Утром в последний оплаченный клиентом день дежурный администратор поинтересовался, когда он предполагает выезжать из гостиницы.

Всегда ли следует спрашивать гостя о времени предполагаемого отъезда при утренней сдаче ключей в последний оплаченный им день? Выберите правильный ответ:

- а) всегда;
- б) только в период большой загрузки;
- в) не следует спрашивать, так как это создает у клиента психологический дискомфорт.

Следует выяснить этот вопрос у администратора.

4. Во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение:

- а) только при подготовке номера к новому заселению;
- б) ежедневно;
- в) один раз в три дня;
- г) один раз в неделю.

5. Уходя утром из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на кровать и письменный стол.

Можно ли при уборке номера собирать вещи и убирать их в чемодан? Вы думаете, что:

- а) нельзя;
- б) можно.

6. Как вы поступите, обнаружив в номере клиента на видном месте выключенный кипятильник? Выберите правильный ответ:

- а) изымете его и проведете с клиентом беседу о правилах пожарной безопасности;
- б) не изымете кипятильник, но проведете беседу с клиентом;
- в) не изымете кипятильник, но предложите чай, приготовленный вами;
- г) не будете обращать внимания.

7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку — повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли — поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная? Выберите ответ:

а) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах;
б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице;

в) вещи проживающего трогать руками нельзя;

г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

4.2. Перечень точек рубежного контроля:

Аттестация № 1

1. Выделите основные и специфические черты гостиничных услуг
2. Раскройте понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства
3. Раскройте специфику различных систем гостеприимства
4. Перечислите типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии
5. Назовите принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия
6. Персонал контактной зоны, заднего плана, центра прибыли – структура, основные функции
6. Дайте характеристику подразделениям гостиничного предприятия.

Аттестация № 2

1. Что понимается под гостиничной индустрией, дайте характеристику составляющим ее элементов.
2. Какую роль играет в туристском комплексе гостиничная индустрия? В чем заключается сущность гостиничной деятельности?
3. Раскройте понятие гостиницы. Изобразите схематически признаки гостиницы.
4. Каким образом классифицируются средства размещения? Дайте характеристику основных групп.
5. Сравните номера гостиничного предприятия разной категории:

1 вариант – Сьюит, студия, номер первой категории.
2 вариант – Апартамент, студия, номер второй категории
3 вариант – Сьюит, люкс, студия
4 вариант – Апартамент, люкс, номер третьей категории
5 вариант – Номер первой категории, второй категории, номер пятой категории.

Аттестация № 3

1. Какова роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии
2. Какие факторы определяют структуру службы управления персоналом в гостиничном предприятии
3. В чем заключается сущность планирования персонала на предприятии
4. Какие вопросы необходимо решать при планировании персонала
5. Какова последовательность кадрового планирования
6. Что такое качественная потребность в персонале, с учетом каких факторов она рассчитывается
7. Разработки каких документов требует процесс определения качественной потребности в персонале

8. Что такое количественная потребность в персонале, какие методы используются при ее определении. Какие факторы при этом учитывают
9. Что такое подбор персонала, какова его задача
10. Какие виды деятельности включает подбор персонала. Раскройте сущность набора персонала
11. В чем заключается процесс отбора персонала, раскройте основные методы.

Аттестация № 4

1. Назовите основные типы нормативных документов действующих в гостиничной индустрии
 2. С какой целью используются различные типы нормативных документов
 3. Заполните таблицу
- | Название нормативного документа | Сущность документа |
|---------------------------------|--------------------|
|---------------------------------|--------------------|

Аттестация № 5

1. Что такое адаптация, раскройте два основных вида адаптации. Приведите примеры
2. Какие аспекты имеет процесс адаптации
3. Какое значение имеет процесс адаптации для предприятий сферы гостеприимства
4. Раскройте этапы процесса адаптации
5. Что такое аттестация персонала, с какой целью она проводится
6. В какие группы объединяются аттестационные показатели работающего сотрудника
7. Каковы основные этапы аттестации
8. Что включает анализ результатов аттестации
9. Какова роль и значение обучения персонала, каким образом она осуществляется на предприятиях гостеприимства
10. Что такое бизнес-тренинг, раскройте классификацию, сущность основных групп
11. Почему необходимо, чтобы процесс обучения персонала был непрерывным

Аттестация № 6

1. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование
2. Раскройте функции администратора службы приема и размещения
3. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
4. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
5. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
6. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность

4.3. Итоговый контроль по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену для междисциплинарного курса «Искусство гостеприимства»
для студентов Академического колледжа

1. Раскройте структуру и назовите основные задачи службы содержания номерного фонда
2. Охарактеризуйте обязанности руководителей службы содержания номерного фонда
3. Какова последовательность уборки номерного фонда, и каковы на то причины. Раскройте технологию текущей уборки жилых номеров
4. Раскройте технологию генеральной уборки
5. Раскройте технологию промежуточной уборки номеров
6. Раскройте технологию дополнительной уборки по просьбе гостя
7. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений
8. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
9. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?
10. Что такое информационная папка гостя, каково ее назначение, содержание, требования, предъявляемые к информации
11. Какова технология хранения и возврата, забытых гостями вещей
12. Каким образом ликвидируются технические неполадки в отелях.
13. Каков порядок оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу
14. С какой целью при устранении технических неполадок в номерах отеля должны присутствовать сотрудники службы содержания номерного фонда
15. Вечерний сеанс как один из видов промежуточной уборки номеров
16. Оборудование прачечной-химчистки
17. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
18. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?
19. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?
20. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки
21. Технология выполнения заказов прачечной-химчистки
22. Организация отдыха и развлечения гостей
23. Бельевое хозяйство: порядок хранения и смены белья в гостинице
24. Услуги оздоровительного центра гостиницы
25. Должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра гостиницы
26. Что относится к уборочной технике в современных отелях?
27. Какими предметами может комплектоваться тележка для горничной?
28. Какая техника применяется для уборки напольных покрытий?
30. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
31. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?
32. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
33. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
34. В чем заключается особенность уборочных работ в вестибюльной зоне отеля?

35. Перечислите виды уборочных работ в вестибюльной зоне отеля. Дайте определение понятию «гигиена».
36. Каким современным оборудованием оснащены общественные туалетные комнаты высококлассных отелей? Как оно помогает достичь высочайших стандартов чистоты и гигиены?
37. Какова последовательность проведения уборочных работ в общественных туалетных комнатах?
38. Расскажите о нюансах уборки следующих помещений: салона красоты, бизнес-центра, холлов и зон отдыха на жилых этажах.
39. Транспортные услуги гостиницы
40. Оказание торговых услуг в гостинице
41. Организация экскурсионных услуг в гостинице
42. Предприятия питания: определение, классификация, характеристика основных типов
43. Служба питания в гостинице: структура, функции
44. Технология обслуживания туристских групп в гостинице
45. Технология обслуживания в номерах гостиницы
46. Типы питания и обслуживания в гостиницах
47. Виды завтраков, характеристика основных типов
48. Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы
49. Услуги и оборудование бизнес-центров и киноконцертных залов
50. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к предприятиям питания

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Сорокина А.В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 304 с.
2. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие для студ. вузов / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н. Егоровой]. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 735 с.
3. Кибанов А.Я., Этика деловых отношений: учебник для студентов вузов / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; Гос. ун-т управления. - 2-е изд., испр. и доп., 2011. - 424 с.
4. Кузнецов И.Н., Современный этикет / И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и К*, 2009. - 496 с.
5. Кнышова Е. Н. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. - 512 с.

Дополнительные источники:

1. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством [Текст] : вводный курс: учебник для студ. вузов, обуч. по спец. 061122 "Гостиничный и тур. бизнес" и спец. сервиса 230000 / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н. Егорова]. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 880 с. : ил.
2. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст] : учебное пособие для студ. вузов / Ю. Ф. Волков. - 2-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2011. - 384 с.
3. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
4. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011. - 496 с.
5. Джум Т.А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие для студентов вузов / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011. - 320 с.
6. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учебное пособие [для студентов вузов] / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. - М. : Дашков и К*, 2011. - 272 с

Интернет- ресурсы:

1. <http://rucont.ru/> национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе технологии Контекстум
2. <http://www.znaniium.com/> Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM
3. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии
4. <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R> Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ
5. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> Научная электронная библиотека (НЭБ)
6. <http://www.ojkum.ru/> Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования
7. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ)
8. <http://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY
9. <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61> Виртуальные выставки

Дополнительные источники (для студентов)

На портале университета и в методическом кабинете ауд. 5604 Вы сможете найти презентации по изучаемым темам, как в теоретической, так и практической части, электронные учебные пособия и разработки КИМ.

Нивинская Ольга Андреевна

Преподаватель спецдисциплин Академического Колледжа ВГУЭС

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Искусство гостеприимства

«Профессиональный модуль»

Экономического профиля

основной профессиональной образовательной программы по специальности

100126 «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»

для студентов очной формы обучения