

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра технологии управления и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Технология и организация гостиничного дела»

Направление подготовки бакалавра
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Форма обучения
Заочная

Санкт-Петербург
2022

Автор

Доцент



(подпись)

Ракитянская А.И.

Рассмотрены на заседании кафедры технологии управления и сервиса от
15 марта 2022 г., протокол № 08.

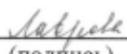
Заведующая кафедрой



(подпись)

Донец Н.Ю.

Руководитель
образовательной
программы



(подпись)

Лаврова А.П.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цель самостоятельной работы.....	4
2 Задачи самостоятельной работы.....	4
3 Трудоемкость самостоятельной работы.....	4
4 Формы самостоятельной работы.....	4
5 Структура самостоятельной работы.....	5
6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы	8
6.1 Основная литература	8
6.2 Дополнительная литература	8
6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	8

1 Цель самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «*Технология и организация гостиничного дела*» является формирование теоретических положений и прикладных вопросов об основах технологии гостиничного хозяйства; изучение особенностей гостиничного обслуживания и его места в системе управления; определение основных закономерностей и логики технологии гостиничного обслуживания; ознакомление обучающихся с современным рынком гостиничных услуг.

2 Задачи самостоятельной работы

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «*Технология и организация гостиничного дела*» являются:

1. Изучение теории организации и технологии обслуживания применительно к конкретной сфере деятельности,
2. Изучение тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий,
3. Изучение методов и средств интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров,
4. Приобретение умений и навыков в области применения и развития методов организации производства и обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики,
5. Приобретение умений и навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления производством и обслуживанием в практической деятельности менеджера на предприятиях гостиничного бизнеса,
6. Формирование нового организационного мышления в связи с тем, что при изучении материала постоянно обращается внимание на его прикладной характер, показывается где и когда изучаемые теоретические положения, и практические навыки могут быть использованы в практической деятельности.
7. Изучение требований к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

3 Трудоемкость самостоятельной работы

Трудоемкость самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «*Технология и организация гостиничного дела*» составляет **335,7 часа** (заочная форма обучения).

4 Формы самостоятельной работы

По дисциплине «*Технология и организация гостиничного дела*» предусмотрены следующие формы самостоятельной работы:

- 1) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
- 2) внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя);
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.
- 4) Внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке курсовой работы (с консультацией и руководством преподавателя).

5 Структура самостоятельной работы

Заочная форма обучения

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, ч
Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу.	16
Тема 2. Эволюция индустрии гостеприимства	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - ознакомление с нормативными документами; - работа со словарями и справочниками; 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка сообщения, доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу.	20
Тема 3. Классификация средств размещения	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка сообщения, доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений: - решение задач и упражнений по образцу	46
Тема 4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет);	38

гостиничных услуг	о участия преподавателя	- работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	
Тема 5. Особенности управления средствами размещения разных типов	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственно о участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение ситуационных и профессиональных задач	40
Тема 6. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственно о участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	40
Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственно о участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	20
Тема 8. Имущественный комплекс гостиницы	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственно о участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - ознакомление с нормативными документами; - работа со словарями и справочниками; 2) Для закрепления знаний: - составление таблицы «Нормативно-правовые документы». 3) Для систематизации учебного материала:	20

		- подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - составление схем организационной структуры отеля.	
Тема 9. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг для людей с ограниченными возможностями	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка курсовой работы. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	40
Тема 10. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе гостиницы	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка доклада, реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	20
Тема 11. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания	Творческая, в том числе научно-исследовательская работа	1) Для овладения и углубления знаний: - конспектирование текста; - создание презентации. 2) Для закрепления знаний: - повторная работа с учебным материалом; - составление тематических таблиц. 3) Для систематизации учебного материала: - составление анкет. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - проведение анкетирования и исследования	20
Тема 12. Жалобы гостей и технология рационального их регулирования	Внеаудиторная самостоятельная работа (без непосредственного участия преподавателя)	1) Для овладения и углубления знаний: - чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, ресурсов Интернет); - работа со словарями и справочниками. 2) Для закрепления знаний: - работа с конспектом лекции; 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка реферата. 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение задач и упражнений по образцу	15,7

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

6.1 Основная литература:

1) Гостиничный менеджмент: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. 101100.62 "Гостиничное дело" (квалификация (степень) "бакалавр"): соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту 3-го поколения / Н. В. Дмитриева [и др.] ; под ред. Н. А. Зайцевой. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2015. - 351 с. - (Высшая школа. Бакалавриат). - На обл.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр.: с. 348-349. - ISBN 978-5-98281-410-4 (Альфа-М). - ISBN 978-5-16-010157-6 (Инфра-М) : 449-90. Кол-во экземпляров: всего - 35

6.2 Дополнительная литература:

1) Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Москва: Магистр : Инфра-М, 2014. - 447 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 389-390. - ISBN 978-5-9776-0020-0. - ISBN 978-5-16-006764-3: 499-95. Кол-во экземпляров: всего – 35

6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Сетевое издание «Центр раскрытия корпоративной информации».

<http://www.e-disclosure.ru>

2. Автоматизация и оптимизация бизнес процессов; <https://www.bitrix24.ru>

3. Туризм и гостиничное хозяйство <http://www.oturbiznese.ru/>

4. Бизнес-форум; <http://www.biznet.ru/>

5. Рекомендации по бизнес-проектированию <http://www.bmbox.ru/>

6. База данных Research Papers in Economics (самая большая в мире коллекция электронных научных публикаций по экономике включает библиографические описания публикаций, статей, книг и других информационных ресурсов) - <https://edirc.repec.org/data/derasru.html>

7. Информационная система - Административно-управленческий портал – основа портала электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью организаций - <http://www.aup.ru/>

8. Информационно-правовая система - Государственная система правовой информации -официальный интернет-портал правовой информации - <http://pravo.gov.ru/> Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/>