

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

*Кафедра управления социально-политическими процессами и истории*

# МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«Технологии и организация гостиничного дела»  
основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра  
43.03.01 Сервис

Тип образовательной программы  
Прикладной бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы  
Управление гостиничной и ресторанной деятельностью

Формы обучения  
Очная, заочная

Санкт-Петербург  
2021

ор(ы)

Доцент  
(должность)

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Карцева А.А.  
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры *управления социально-политическими процессами и истории* от 22 мая 2021 г., протокол № 06.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Туфанов А.О.

Руководитель  
образовательной  
программы

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Доросова Н.Н.

## 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	10
6.1 Основная литература	
6.2 Дополнительная литература	
6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	

### ***1 Цель самостоятельной работы***

Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «*Технология и организация гостиничного дела*» является формирование теоретических положений и прикладных вопросов о 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 209,7 часов (очная форма обучения), 343,7 часов (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**

### *Очная 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;	6
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.	22
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	12
Тема 4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	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;	20

	нного участия преподавателя	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 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: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение ситуационных и профессиональных задач	24
Тема 6. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	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 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	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 8. Имущественный комплекс гостиницы	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: - составление таблицы «Нормативно-правовые документы». 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - составление схем организационной структуры отеля.	20

Тема 9. Производственная 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	20
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	16
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	9,7

*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.	24
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	40
Тема 4. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	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	40
Тема 5. Особенности управления средствами размещения разных типов	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: - аналитическая обработка текста; - подготовка сообщения, доклада, реферата;	40



	я	4) Для формирования практических и профессиональных умений. - решение ситуационных и профессиональных задач	
Тема 6. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	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	40
Тема 7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	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 8. Имущественный комплекс гостиницы	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: - составление таблицы «Нормативно-правовые документы». 3) Для систематизации учебного материала: - подготовка ответов на контрольные вопросы; 4) Для формирования практических и профессиональных умений. - составление схем организационной структуры отеля.	20
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	30
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	18,7

## **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](http://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»

6.3.1	<b>Свободно распространяемое программное обеспечение</b>	Программное обеспечение Adobe Acrobat Reader DC Программное обеспечение Adobe Foxit Reader Программное обеспечение WinRar Программное обеспечение 7Zip Программное обеспечение GIMP
6.3.2	<b>Состав современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационных справочных систем (ИСС)</b>	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) - <a href="https://edirc.repec.org/data/derasru.html">https://edirc.repec.org/data/derasru.html</a> 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 - <a href="http://www.aup.ru/">http://www.aup.ru/</a> Информационно-правовая система - Государственная система правовой информации -официальный интернет-портал правовой информации - <a href="http://pravo.gov.ru/">http://pravo.gov.ru/</a> Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» - <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
6.3.4	<b>Ресурсы сети «Интернет»:</b>	Сетевое издание «Центр раскрытия корпоративной информации». <a href="http://www.e-disclosure.ru">http://www.e-disclosure.ru</a> Автоматизация и оптимизация бизнес процессов; <a href="https://www.bitrix24.ru">https://www.bitrix24.ru</a> Туризм и гостиничное хозяйство <a href="http://www.oturbiznese.ru/">http://www.oturbiznese.ru/</a> Бизнес-форум; <a href="http://www.biznet.ru/">http://www.biznet.ru/</a> Рекомендации по бизнес-проектированию <a href="http://www.bmbox.ru/">http://www.bmbox.ru/</a>