КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМ. АЛЬ-фАРАБИ

**Уварова А.К. Жакупова А.А.**

**Методические указания по выполнению семинарских/практических и самостоятельных работ по курсу «Гостиничное хозяйство»**

### Учебно-методическое пособие

Алматы

"Қазак Университетi"

2021

UDK

BBК

Рекомендовано к изданию Ученым советом факультета географии и природопользования Казахского национального университета им. аль-Фараби.

Рецензент:

Актымбаева А.С.,к.г.н., доцент, заведующая кафедрой рекреационной географии и туризма КазНУ им. аль-Фараби

**Уварова A.K. Жакупова А.А.**

U

Методические указания по выполнению семинарских/практических и самостоятельных работ по курсу «Гостиничное хозяйство»: Учебно-методическое пособие. ‒ Алматы:, 2021. ‒ \_\_\_\_с.

В пособии предлагаются методические указания к семинарским/практическим занятиям и самостоятельным работам студентов (СРС) по курсам «Гостиничное хозяйство» и «Основы гостиничного хозяйства» по направлению подготовки «Услуги» и специальностям «Туризм» «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», охватывающие изучение основ гостиничного хозяйства. Предлагаемые методические указания прошли успешную апробацию при выполнения работ как в классическом аудиторном, так и в дистанционном режиме (ДО). Предназначено для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям «Туризм», «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», для преподавателей вузов и специалистов в области гостеприимства и туризма.

**ISBN**

**UDK\_\_\_\_\_\_**

**BBК\_\_\_\_\_\_**

ISBN ©Уварова А.К., Жакупова А.А., 2022

 ©КазНУ им. аль-Фараби

**СОДЕРЖАНИЕ**

**Предисловие**

**Типовая** **программа дисциплины «Гостиничное хозяйство»**

**Примерный тематический план изучаемого курса (согласно Силлабуса)**

**Общие методические рекомендации**

**Методические указания и рекомендации к предлагаемым темам семинарских/практических занятий**

**Методические указания и рекомендации к предлагаемым темам для самостоятельной работы студентов (СРС)**

**Перечень вопросов для рубежного контроля**

**Примерный перечень вопросов к итоговому экзамену**

**Список рекомендуемой литературы и Интернет-источников**

**Приложения**

Приложение IОценка состояния мест размещения в Казахстане по статистическим данным

Приложение 2. Классификация ЮНВТО

Приложение 3 Классификация зарубежных гостиниц

Приложение 4 Ряд эмпирических рекомендаций, являющихся результатом многолетней практики строительства гостиниц и гостиничных комплексов

Приложение 5 Правила классификации мест размещения туристов. Утверждены приказом Министра туризма и спорта Республики Казахстан от 11 ноября 2008 года

Приложение 6 Глоссарий: Общие термины и сокращения в гостиничном бизнесе

Приложение 7 Расчеты основных показателей в гостинице

Приложение 8 Ситуационные задачи

**Предисловие**

Учебно-методическое пособие «Методические указания по выполнению семинарских/практических и самостоятельных работ по курсу «Гостиничное хозяйство» является результатом многолетнего опыта преподавательской деятельности авторов в Казахском национальном университете им аль-Фараби для студентов специальности «6В11101-Туризм» и открывшейся в 2019 году новой специальности «6В11103-Ресторанное дело и гостиничный бизнес». Пособие имеет своей целью максимально помочь студентам при самостоятельной проработке дисциплин в выполнении как семинарских/практических и самостоятельных работ студентов (СРС), так и в изучении теоретической части дисциплины в ходе лекционных занятий и самостоятельного освоения материала учебников и Интернет-ресурсов. Оно позволит активизировать познавательную и творческую деятельность студентов, организовать самостоятельную работу студентов в аудиторное и внеаудиторное время, в том числе при дистанционном обучении (ДО).

Учебно-методические пособие разработано в соответствии с Образовательной Программой «Туризм» и «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» и рабочими учебными программами (Силлабусами) и отражает основное содержание дисциплин «Гостиничное хозяйство» и «Основы гостиничного хозяйства», изложенных в форме, удобной для изучения и усвоения. Материалы, собранные и переработанные из различных литературных и Интернет-источников, дают базовое представление об основах гостиничного хозяйства.

Учебно-методическое пособие содержит типовую программу дисциплины, тематический план курса (согласно Силлабуса), систему заданий для самостоятельной работы студентов во время семинарских/практических занятий, методические рекомендации к их выполнению, вопросы по темам занятий, контрольные вопросы для самопроверки, темы дискуссий/обсуждений и ролевых игр, тестовые задания для самоконтроля, ситуационные задачи, тематику самостоятельных работ студентов (СРС) и методические рекомендации к ним, примерный перечень вопросов к рубежному контролю и итоговому экзамену, приложения, список необходимых источников.

В процессе обучения студенты должны выполнять задания, обсуждать актуальные проблемы гостиничного хозяйства в мире и Казахстане, выражать свое мнение и проверять себя с помощью контрольных вопросов и тестовых заданий. Особое внимание уделяется знанию понятий и определений, а также англоязычной терминологии и принятых сокращений, которые используются в гостиничном бизнесе при обслуживании туристов.

Авторы выражает благодарность заведующей кафедрой hекреационной географии и туризма, доценту А.С..Актымбаевой за многолетнее сотрудничество и взаимопомощь. Авторы признательны студентам за их внимание и большой интерес к дисциплине на протяжении многих лет.

Компьютерная подготовка рукописи осуществлена Уваровой А.К. Замечания и предложения по структуре и содержанию учебника просим направлять по адресу:. 050040, Алматы, Казахстан, пр. аль-Фараби, 71, КазНУ им. аль-Фараби, факультет географии и природопользования, кафедра рекреационной географии и туризма или по электронной почте<alice.uvarova.2016@gmail.com> или <aiman.zhakupova15@gmail.com>

**ТИПОВАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО»**

**Пояснительная записка**

Данный курс дает студентам глубокое представление о гостиничном хозяйстве, его развитии в отдельных странах и регионах, средствах размещения туристов и управления ими. Систематическое изложение материала дает студентам возможность приобрести знания при изучении современных принципов и методов управления гостиницами и гостиничными комплексами. Гостиничное хозяйство является основной составляющей в индустрии гостеприимства и играет важную роль в развитии международного туризма. Это управление и бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, пищей, а также на организацию их досуга.

*Цель преподавания учебной дисциплины:*подготовка специалистов к работе в сфере гостиничного хозяйства, для чего необходимо дать представление о гостиничном хозяйстве, его развитии в отдельных странах и регионах, различных средствах размещения туристов, организации питания и досуга туристов, маркетинговых исследований в гостиничном хозяйстве.

*Основными задачами*изучения дисциплины «Гостиничное хозяйство» являются:

* изучение индустрии гостеприимства как вида экономической деятельности и основ гостиничного хозяйства;
* ознакомление с опытом ведения гостиничного хозяйства в западных странах и странах СНГ и знание различных классификаций предприятий размещения;
* изучение проблем гостиничного хозяйства как сектора, от которого зависит развитие международного и внутреннего туризма в Республике Казахстан;
* знакомство с новыми технологиями ведения гостиничного хозяйства для эффективного удовлетворения потребности туристского рынка.

*Компетенции*. *В результате изучения данной дисциплины студент должен:*

*знать:* классификации средств размещения в РК и странах ближнего и дальнего зарубежья; технологии обслуживания туристов в гостиницах; основные требования, предъявляемые к гостиничному менеджменту; основные понятия и термины англоязычной международной системы обозначений в сфере размещения с целью управления производством и организации проживания; культуру обслуживания, управления, требования к персоналу и т.д.

*уметь:* сопоставлять данные разных источников, готовить сводную информацию по той или иной проблеме, проводить маркетинговые исследования с целью повышения эффективности гостиничного хозяйства и управления гостиничными комплексами; понимать систему обозначений, принятых в гостиничном хозяйстве.

*владеть навыками:* работы с такими источниками знаний как учебная и научная литература, периодическая печать, средства Интернет; принципами электронного бронирования и резервирования мест в гостиницах, принципами управления персоналом разного уровня в гостинице, заботиться о повышении его квалификации; терминологией, использующейся в международном гостиничном хозяйстве и бизнесе.

*быть компетентным* в вопросах соблюдения этических и правовых норм, кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, обладать способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, готовностью нести за них ответственность, руководить людьми, анализировать социально-значимые проблемы и процессы.

**Содержание дисциплины**

**1 Введение** Роль и место дисциплины «Гостиничное хозяйство» в индустрии туризма. Методы изучения. Цель и задачи курса. Исторические корни индустрии гостеприимства и размещения. История развития гостиничного хозяйства в мире и Казахстане.

Состояние гостиничного хозяйства в Казахстане. Назначение и особенности средств размещения. Понятие гостеприимства. Туристские и гостиничные услуги и их свойства. Мировой опыт управления предприятиями гостеприимства на современном уровне.

##### **2 Классификации и характеристики средств размещения туристов**

Определение гостиницы.Концепция и классы туристского размещения: гостиничные и внегостиничные комплексы. Регламентация и классификация гостиниц. Системы организации гостиниц. Требования, предъявляемые к сертификации гостиниц.

Классификация средств размещения по категориям, разрядам и группам, рекомендованная ЮНВТО. Коллективные и индивидуальные средства размещения, из разряды и группы. Классификации гостиниц по различным критериям: месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение и др.

Наиболее распространенные системы классификации гостиниц в разных странах. Система звезд, система букв, система корон, система разрядов и т.д. Классификация мотелей. Категории отелей**.**

**3 Типология зарубежных гостиниц.**

Типы гостиниц: отель-люкс, гостиница среднего класса, гостиница-апартамент, мотель, гостиница экономического класса, частная гостиница, курортная гостиница, гостиница-кондоминимум (таймшеринг), домовладение, гостиница в организации. Их характеристики, размеры, местоположение, обслуживание, цена, потребители, условия, управление. Знаменитые отельеры и их вклад в развитие гостиничного бизнеса. Мировая сеть отелей.

**4 Стандартная классификация средств размещения туристов.**

Основные характеристики гостиницы 1\*. Основные характеристики гостиницы 2\*. Стандарты гостиницы 3\*. Требования предъявляемые гостиницам 4\*. Основные характеристики гостиницы 5\*. Необычные гостиницы в мире и их возможные классификации.

**5 Общая характеристика гостиничных сооружений**

Классификация гостиничных зданий. Архитектурные и технические решения. Различие зданий гостиниц по признакам. типу конструкций, вместимости, этажности, назначению, режиму эксплуатации и пр. Классификация гостиничных сооружений по объему выполненных работ: для короткой остановки, для длительной остановки, для сезонной остановки. Характеристика гостиничных сооружений по условиям размещения: отели для туристов, отели для активных развлечений, отели семейного туризма, отели среднего и низкого уровня сервиса, отели для юных туристов.

Инвестиционный цикл создания гостиницы. Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении гостиниц. Многолетние эмпирические рекомендации, разработанные при строительстве гостиниц. Дизайнерские решения в устройстве гостиниц и гостиничных комплексов. Проектирование и создание необычных гостиниц.

**6 Состав помещений гостиницы**.

Обслуживание гостей в общественной части гостиницы. Назначение гостиничных помещений, деление их на группы: вестибюль, жилая часть, пункты питания, помещения торгово-бытового назначения, служебные, бытовые, технические и другие и их функции. Связи основных групп помещений по схеме. Служба размещения, её функции.

**7Жилая часть гостиничного комплекса и обслуживание**.

Состав жилой части гостиницы: номера, коммуникации, гостиные, лестнично-лифтовые холлы, помещения дежурного персонала. Классификация номеров. Обслуживание жилой части гостиницы по видам помещений.

**8 Структура гостиницы и гостиничного комплекса**

Управленческая структура, организационная схема, гостевой цикл. Высшее управленческое звено, примерная организационная структура. Основные службы. Управленческая структура некоторых отелей в Республике Казахстан.

**9 Службы гостиницы**

Классификация служб и их функции. Особенности работы основных служб гостиницы. Управление номерным фондом. Административная служба. Служба общественного питания. Коммерческая служба. Управление персоналом. Менеджеры высшего звена. Функции и базовые операции в работе менеджера. Менеджеры среднего и низшего звена их цели и задачи. Обеспечение безопасности в гостиницах. Типовые должностные инструкции работников служб гостиницы.

##### **10 Технология обслуживания в гостинице**

Технологическая схема обслуживания в гостинице. Цикл обслуживания клиентов в гостинице. Прибытие, прием и размещение, проживание, питание, дополнительные услуги, выезд. Принципы технологии обслуживания в гостиничных учреждениях. Основные расчеты при обслуживании гостей в гостиницах. Бронирование. Источники и каналы получения запросов на бронирование номеров. Типы бронирования. Показатели деятельности гостиниц. Основные системы гостиничных тарифов и скидок.

**11 Системы жизнеобеспечения гостиницы**

Современное оснащение гостиниц и рекомендуемые нормы по звездности. Требования, предъявляемые к инженерным сооружениям. Виды водоснабжения, их назначения, нормы расхода. Системы отопления гостиниц. Основные составляющие потребления теплоты. Системы вентиляции и очистки воздуха. Электроснабжение, его оборудование и основные характеристики. Слаботочное хозяйство, его значение для жизнедеятельности гостиницы. Локальная вычислительная сеть, ее структура и функции.

**12Организация питания в гостиницах**

Общие сведения о ресторанном обслуживании. Характеристика зарубежных предприятий питания. Виды обслуживания: клубы, кейтеринг, кофе-шоп, кафетерий, шведский стол, банкетный стол и др. Классификация предприятий питания по размеру, расположению, виду обслуживания, цене, меню, управлению, потребителю. Функции основных категорий работников ресторана. Ресторанный сервис. Классификация подразделений питания. Предприятия питания и их продукция. Меню, его виды и функции. Обслуживание гостей в номерах, последовательность операций: встреча, приветствие, размещение, прием заказов и др. Менеджмент предприятий питания. Функции управленческого и обслуживающего персонала.

**13 Корпоративная культура в индустрии гостеприимства**

Основные квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания клиентов. Статистика гостеприимства: уровень загрузки, процент занятости, средняя цена гостиничного и реального номера, коэффициент прибыльности, комплексное обслуживание гостей. Новые виды и формы обслуживания туристов в гостиницах. Современные инвестиционные стратегии гостиничного бизнеса.

**14 Карьера в гостиничном хозяйстве и роль компьютеризации.** Обзор европейских школ гостеприимства. Основные приемы ведения электронного гостиничного бизнеса. Компьютерные системы ведения гостиничного бизнеса и новые технологии в гостиничном хозяйстве. Изучение компьютерных систем ведения гостиничного бизнеса.

**15 Инновационные технологии в гостиницах. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в мире и Казахстане**

Глобальная система Интернет как эффективное средство ведения гостиничного бизнеса. Проблемы гостиничного хозяйства на современном этапе: доход, окупаемость, прибыль, сервис, привлечение клиентов.Перспективы развития гостиничного хозяйства в мире и Казахстане.

**Примерный тематический план дисциплин**

**«Основы гостиничного хозяйства» и «Гостиничное хозяйство»**

Лекция 1. Введение в. Исторические корни индустрии размещения.

Семинарское/практическое занятие 1. Гостиничное хозяйство в индустрии гостеприимства. Основные понятия и определения.

Лекция 2. Классификация средств размещения туристов, рекомендованная ЮНВТО.

Семинарское/практическое занятие 2. История развития гостиничного хозяйства в мире и Казахстане. Современное состояние.

Лекция 3. Системы классификаций средств размещения. Типология отелей.

Семинарское/практическое занятие 3. Различные классификации средств размещения туристов. Типы иностранных отелей.

СРС№1. Тема: «Зарубежный и казахстанский опыт ведения гостиничного хозяйства: составление хронологических таблиц и обработка статистических данных по Казахстану».

Лекция 4. Гостиничные цепи и их развитие.

Семинарское/практическое занятие 4. Деятельность и вклад выдающихся отельеров в развитие гостиничного хозяйства

Лекция 5. Общая характеристика гостиничных сооружений. Архитектурные и технические решения.

Семинарское/практическое занятие 5. Архитектурные стили средств размещения и их применение в гостиничном хозяйстве.

Рубежный контроль № 1

Лекция 6. Состав помещений гостиницы. Жилая и общественная части гостиницы.

Семинарское/практическое занятие 6. Дизайнерские решения в устройстве гостиниц и гостиничных номеров. Система об Семинарское/практическое занятие означений.

СРС№2. Тема: «Необычные гостиницы мира и авторская разработка их систематизации и классификации».

Лекция 7. Основные службы гостиницы

Семинарское/практическое занятие 7. Глоссарий: Общие термины и сокращения в гостиничном бизнесе. Пиктограммы.

Лекция 8. Структура управления в гостинице.

Семинарское/практическое занятие 8. Типовые должностные инструкции в гостиничном предприятии

Лекция 9. Показатели деятельности гостиниц. Основные системы гостиничных тарифов

Семинарское/практическое занятие 9. Основные показатели и расчеты при обслуживании гостей в гостиницах (1 цикл задач)

Лекция 10. Технологическая схема и цикл обслуживания в гостинице. Основной и дополнительный сервис в гостинице.

Семинарское/практическое занятие 10. Гостевой сервис. Работа Службы приема и размещения. Основные расчеты в гостиницах при приеме гостей (2цикл задач)

МТ (MidtermExam)

Лекция 11. Основные принципы обслуживания гостей в гостиницах. Корпоративная культура.

Семинарское/практическое занятие 11. Изучение стандартов обслуживания клиентов. Квалификационные требования.

Лекция 12. Системы жизнеобеспечения и безопасности гостиницы.

Семинарское/практическое занятие 12. Современное оснащение гостиниц и рекомендуемые нормы по звездности. Национальные стандарты мест размещения в РК.

СРС№3. Изучение структуры и деятельности гостиницы города (по выбору студента)

Лекция 13. Организация питания в гостиницах. Служба питания.

Семинарское/практическое занятие 13. Обслуживание в номерах, работа ресторана, кафе, буфета и организация банкетов

Лекция 14. Карьера в гостиничном хозяйстве и роль компьютеризации

Семинарское/практическое занятие 14. Обзор европейских школ гостеприимства. Основные компьютерные системы ведения гостиничного бизнеса.

Лекция 15. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в мире и Казахстане

Семинарское/практическое занятие 15. Глобальная система Интернет как эффективное средство ведения гостиничного бизнеса. Поиск информации, клиентов, реклама.

Рубежный контроль № 2

**Общие методические рекомендации**

Для выполнения каждого семинарского/практического задания необходимо изучить соответствующие материалы в УМКД, лекцию на заданную тему, проработать Интернет-источники и сайты, на которые обязательно сделать ссылки по правилам оформления дипломных и курсовых работ.

1. Внимательно изучить методические рекомендации;
2. Выполнить задание. В режиме оффлайн подготовка к занятиям производится в классической форме.
3. Выполнить задание. В режиме онлайн - дистанционное обучение (ДО) - выполнение и отправка задания производится в программах Word, Excell и отправляется ДК Универ в виде краткого конспекта, составленных таблиц, расчетов, ответов на вопросы, объяснения ситуаций и пр.. Уточняющая переписка ведется в WhatsApp;
4. Для иллюстрации ответов возможно использование уменьшенных картинок до 500-800 Кб;
5. В особых случаях работы можно присылать на электронную почту преподавателя;
6. Правильно подписывать свои файлы ОГХ\_Сем 1 (2,3…)\_Фамилия Имя студента, ГХ\_Сем 1 (2,3…)\_Фамилия Имя студента

**Краткая информация о применяемых формах усвоения изучаемого материала**

**Дискуссия и обсуждение** – это методы обсуждения и разрешения ряда вопросов, которые являются одними из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующих инициативность и развитие мышления студентов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией может быть обсуждение-спор, высказывание разных точек зрения, позиций.

Цель и задачи включения дискуссий и обсуждений в изучение дисциплины: научить студентов выражать свою мысль не только письменно, но и устно, уметь ее формулировать, приводя примеры и факты. В итоге обсуждения или дискуссии, необходимо научиться составлять резюме сказанного по теме, проводить анализ хода обсуждения, повторить основные выводы. Результатом дискуссии и обсуждения является лучшее понимание темы, новый взгляд на проблему, принятие общего соглашения или какого-то совместного решения.

**Ситуационные задачи** представляют собой задания, которое включают в себя характеристику ситуации, условия ее возникновения и предложения найти из нее выход, благоприятный для обеих сторон, в частности, в случае общения в постояльцами гостиницы. Ситуационные задачи позволяют мобилизовать имеющиеся знания и опыт для решения проблем в конкретных обстоятельствах, то есть умение быть компетентным. Ценность использования ситуационных задач заключается в расширении кругозора студентов, в их понимании сущности задачи и активной познавательной деятельности по применению знаний и компетенций.

Цель и задачи включения ситуационных задач в изучение дисциплины: научить студентов отбирать информацию, сортировать ее для решения ситуации, выявлять ключевые проблемы, искать альтернативные пути решения и оценивать их, выбирать оптимальное решение и формировать программы действий.

В процессе решения ситуационной задачи студенты развивают коммуникативные навыки и умения, позволяющие эффективно взаимодействовать с гостями и принимать верные решения, приобретают экспертные умения и навыки, учатся учиться, самостоятельно отыскивая необходимые знания для решения ситуационной проблемы, тем самым развивая мотивацию к обучению.

**Ролевая игра** – это игра, в процессе которой участники действуют в рамках определенных ролей в какой-то воображаемой ситуации. При изучении гостиничного этикета предлагается примерить на себя роль определенного работника гостиницы и разыграть определенную проблемную ситуацию путем “проживания” жизненной и профессиональной ситуации. Ролевые игры развивают такие коммуникативные навыки, как ролевое, деловое и дружеское общение. Моделирование событий происходит в определенной гостинице в заранее определённом месте и в определённое время, в результате чего осуществляется решение той или иной ситуации.

Цель и задачивключения ролевой игры в изучение дисциплины: способствует возможности обрести эмоциональный опыт взаимодействия с другими людьми в профессионально значимых ситуациях, установить связь между своим поведением и его последствиями на основе анализа своих поступков и поведения участника по игре, что поможет правильно и адекватно отреагировать на ситуации в аналогичных обстоятельствах, приобрести способность гибко и оперативно реагировать на происходящее и приобрести умение прогнозировать последствия возможных событий.

Студенты, участники ролевой игры, изображают персонажи, руководствуясь характером своей роли и внутренними убеждениями персонажа в рамках заданной ситуации и игровых реалий. Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, студент может отработать какой-то навык, например, нежелательных оценочных суждений при общении с гостями отеля. Темы ролевой игры связаны с конкретными ситуациями, возникающими в гостиницах, для чего студентам необходимо знать необходимые правила поведения работников гостиницы (деловой этикет) и возможные действия посетителей.