

Федеральное агентство по образованию
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждено на заседании
кафедры экономической
и социальной географии
Протокол № 4 от 27.09.2006 г.
Зав. кафедрой канд. геогр. наук, доц.



Л.А. Ружинская

ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

Программа курса

Для специальностей 012500 — География со специализацией страноведение
и международный туризм,

230500 — Социально-культурный сервис и туризм

Факультет естественно-географический

Курс 4, семестр 7

Всего часов (включая самостоятельную работу) — 60

Составитель **Л.И. Тихонова**, канд. геогр. наук.

Рязань 2008

ББК 65.432я73
Г72

Печатается по решению редакционно-издательского совета Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина» в соответствии с планом изданий на 2008 год.

Рецензент *Л.А. Ружинская*, зав. кафедрой канд. геогр. наук, доц.

Г72 **Гостиничное хозяйство** : программа курса / сост. Л.А Тихонова ; Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. — Рязань, 2008. — 16 с.

Учебная программа разработана в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего и профессионального образования. Пособие включает программу занятий по разделам и темам курса, планы семинарских и практических занятий, вопросы к экзамену и контрольные работы, тестовые задания, тематический план.

Предназначена студентам естественно-географического факультета.

Ключевые слова: *гостиничное хозяйство, учебная программа, туризм, персонал, дополнительные услуги.*

ББК 65.432я73

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа учебной дисциплины «Гостиничное хозяйство» предназначена для реализации квалификационных требований, предъявляемым Государственным образовательным стандартом к уровню подготовки выпускников высшего профессионального образования по специальности «География» и «Социально-культурный сервис и туризм». На сегодняшний день гостиничный и туристский бизнес — самый быстроразвивающийся бизнес и ожидается, что он станет одной из самой крупной составляющей мировой индустрии XXI века. Этот факт открывает огромные возможности и перспективы для сегодняшних выпускников, специализирующихся в гостиничном и туристском бизнесе. Гостиничная индустрия — основная составляющая и наиболее сложная часть туризма, она является основой всей туристской сферы. С одной стороны, гостиницы и иные средства размещения являются базой для дальнейшего развития туристской индустрии, с другой стороны, процессы, происходящие в туристской сфере, отражаются на основных показателях функционирования отелей. Исходя из значимости гостиничной индустрии для всего туристского бизнеса в программе обучения студентов вышеуказанной специальности, должно уделяться очень большое внимание. Изучение данной дисциплины направлено на формирование представлений о новейших тенденциях в гостиничной индустрии, а также технологиях и организации обслуживания потребителей гостиничных услуг, что позволяет студентам получить знания, необходимые для работы в гостиничном бизнесе.

Организационно-методический раздел

Цель дисциплины: приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков организации гостиничного дела, ознакомление с требованиями нормативных документов регламентирующих работу служб гостиницы и взаимосвязь между структурными подразделениями гостиницы.

Задачи курса:

- изучение систем классификации гостиниц;
- изучение штатной структуры гостиницы;
- изучение принципов организации и функционирования гостиничных служб;
- изучение квалификационных требований к основным должностям гостиничного предприятия.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Разделы и темы дисциплины

История развития мировой индустрии гостеприимства. Развитие гостиничной индустрии Европы. Развитие гостиничной индустрии США. Становление и формирование гостиничного хозяйства России. Современное состояние мировой гостиничной индустрии. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.

Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничной индустрии.

Классификации гостиничных предприятий. Стандартная классификация средств размещения, разработанная Всемирной торговой организацией (ВТО): индивидуальные и коллективные средства размещения. Классификация ВТО по месту расположения гостиничных предприятий. Классификация ВТО по уровню, ассортименту и стоимости услуг гостиничных предприятий. Классификации гостиниц в разных странах мира. Российская классификация гостиничных предприятий по назначению. Российская классификация гостиниц по категориям. Российская классификация гостиниц по форме собственности.

Профессиональные стандарты к основным должностям работников туристской индустрии.

Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы.

Принципы функционирования службы приема и размещения. Функции службы приема и размещения. Бронирование номеров. Встреча, регистрация и размещение гостя. Стойка регистрации. Служба кассиров. Ночной аудит. Телефонная служба. Правила расчета оплаты гостя за проживание.

Служба унифицированных услуг. Функции. Основные должности.

Виды гостиничных помещений. Административные помещения. Общественные помещения. Хозяйственно-технические помещения. Жилые помещения.

Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Последовательность выполнения текущей уборки. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров. Экспресс-уборка.

Организация и технология обслуживания гостей питанием. Функции службы питания гостиницы. Помещения службы питания. Оборудование помещений службы питания. Основные должности работников службы. Стадии производства продуктов питания. Виды приема пищи. Способы подачи пищи. Процесс обслуживания посетителей.

Служба безопасности в гостиницах. Функции службы безопасности. Предупреждение хищений в гостиницах. Пост охраны. Сейфы. Организация охраны территории, окружающей отель.

Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг. Организация бытового обслуживания в гостиницах. Транспортные услуги.

Роль персонала в гостиничном бизнесе. Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного бизнеса.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ПЛАН ПО КУРСУ

№ п/п	Тема	Всего часов	В том числе аудиторных		Само-стоят. работа
			лекция	семинар. занятия	
1.	История развития и современное состояние мировой гостиничной индустрии	20	4	10	6
2.	Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	6	2		4
3.	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	8	4	2	2
4.	Организация и технология обслуживания гостей питанием	10	4	2	4
5.	Служба безопасности в гостиницах	4	2	—	2
6.	Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице	3	1	—	2
7.	Нормативные документы, регулирующие деятельность индустрии гостеприимства	4		2	2
8.	Роль персонала в гостиничном бизнесе	5	1	2	2
Итого		60	18	18	24

ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Современное состояние и тенденции развития мировой гостиничной индустрии

1. Типы гостиничных предприятий.
2. Классификация гостиниц в разных странах мира
3. Международные гостиничные цепи
4. Таймшер — индустрия владения отдыхом
5. Современное состояние мировой гостиничной базы
6. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.

Список рекомендуемой литературы

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм. — М. : Аспект Пресс, 2002.
2. Волков, Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес. — Ростов н/Д : Феникс, 2003.
3. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М. : Академия, 2002.
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм. — М. : ЮНИТИ — ДАНА, 2005.
5. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — М. : Интел универсал, 2000. — Т. 1.
6. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. — М. : Финансы и статистика, 2006.
7. Сенин, В.С. Организация международного туризма. — М. : Финансы и статистика, 2003.
8. Туризм и гостиничное хозяйство. — Ростов н/Д : Март, 2005.
9. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. — М. : Финансы и статистика, 2005.

2. История развития гостиничного хозяйства Европы

1. Развитие гостиничного хозяйства в Древней Греции.
2. Развитие гостиничного хозяйства в Римской империи.
3. Развитие гостиничного хозяйства в период раннего средневековья.
4. Гостиничный бизнес Европы в XV—XVIII вв.
5. Развитие гостиничной индустрии Европы в XIX в.
6. Развитие гостиничной индустрии Европы в XX в.
7. Лидеры современного европейского гостиничного рынка.

Список рекомендуемой литературы

1. Волков, Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес. — Ростов н/Д : Феникс, 2003.
2. Европейский гостиничный маркетинг / пер. с англ. — М. : Финансы и статистика, 2003.
3. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм. — М. : ЮНИТИ — ДАНА, 2005.
4. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — М. : Интел универсал, 2000. — Т. 1.
5. Туризм и гостиничное хозяйство. — Ростов н/Д : Март, 2005.

3. История развития гостиничной индустрии США

1. Развитие гостиничной индустрии Америки до XX в.
2. Развитие гостиничной индустрии США в первой половине XX в.
3. Развитие гостиничной индустрии США во второй половине XX в.
4. Лидеры современного американского гостиничного рынка

Список рекомендуемой литературы

1. Волков, Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес. — Ростов н/Д : Феникс, 2003.
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х. Инграм. — М. : ЮНИТИ — ДАНА, 2005.
3. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — М. : Интел универсал, 2000. — Т. 1.
4. Туризм и гостиничное хозяйство. — Ростов н/Д : Март, 2005.

4—5. Развитие индустрии гостеприимства в России

1. Становление гостиничного дела в Древней Руси.
2. Развитие гостиничного хозяйства России в XV—XVII вв.
3. Строительство Петербурга как новый этап в формировании гостиничного хозяйства. Развитие гостиничной индустрии России в XVIII — начале XX вв. на примере гостиниц Петербурга.
4. Советский период развития гостиничного хозяйства
5. Гостиничное хозяйство России в 90-е гг. XX в.
6. Становление гостиничной индустрии Москвы в период XII—XIX вв.
7. Развитие гостиничной индустрии Москвы в конце XIX — начале XX вв.
8. Гостиницы Москвы в советский период и в 90-е гг. XX в.
9. Гостиничная индустрия России на современном этапе: проблемы и перспективы
10. Российские гостиничные цепи
11. Гостиничная индустрия Рязанской области

Список рекомендуемой литературы

1. Волков, Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес. — Ростов н/Д : Феникс, 2003.
2. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М. : Академия, 2002.
3. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — М. : Интел универсал, 2000. — Т. 1.
4. Сенин, В.С. Организация международного туризма. — М. : Финансы и статистика, 2003.
5. Туризм и гостиничное хозяйство. — Ростов н/Д : Март, 2005.

6. Организация и технология работы службы приема и размещения

1. Функции службы приема и размещения
2. Бронирование номеров
3. Встреча, регистрация и размещение гостя
4. Особенности регистрации туристских групп
5. Особенности регистрации иностранных туристов
6. Виды расчетов с проживающим
7. Правила расчета оплаты гостя за проживание
8. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения

Список рекомендуемой литературы

1. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М. : Академия, 2002.
2. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — М. : Интел универсал, 2001. — Т. 2.
3. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. — М. : Финансы и статистика, 2005.

7. Принципы функционирования хозяйственной службы гостиницы

1. Виды гостиничных помещений.
2. Характеристика общественных помещений.
3. Характеристика хозяйственных помещений.
4. Характеристика жилых помещений.
5. Структура хозяйственной службы гостиницы.
6. Функции хозяйственной службы.
7. Должностные обязанности работников службы хозяйственного обеспечения.
8. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
9. Последовательность выполнения текущей уборки.
10. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров. Экспресс-уборка.
11. Подготовка номера к заселению.
12. Работы, связанные с оборотом постельного белья.

Список рекомендуемой литературы

1. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М. : Академия, 2002.
2. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — Т. 2 — М. : Интел универсал, 2001.
3. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. — М. : Финансы и статистика, 2005.

8. Организация и технология обслуживания питанием в гостинице

1. Функции службы питания гостиницы.
2. Помещения службы питания.
3. Оборудование помещений службы питания.
4. Основные должности работников службы.
5. Стадии производства продуктов питания.
6. Виды приема пищи.
7. Способы подачи пищи.
8. Процесс обслуживания посетителей.

Список рекомендуемой литературы

1. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М. : Академия, 2002.
2. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — М. : Интел универсал, 2001. — Т. 2.
3. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. — М. : Финансы и статистика, 2005.

9. Культура поведения персонала и этика делового общения в гостиничном бизнесе

1. Роль персонала в гостиничном бизнесе.
2. Культура поведения персонала гостиниц.
3. Этика делового общения в сфере гостиничного бизнеса.
4. Правила телефонных переговоров.

Список рекомендуемой литературы

1. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. — М. : Академия, 2002.
2. Нестерук, М.М. Искусство гостеприимства / М.М. Нестерук, С.Н. Путилина. — М. : МАТГР, 2001.
3. Организация и управление гостиничным бизнесом / под ред. А.Л. Лесника. — М. : Интел универсал, 2001. — Т. 2.
4. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. — М. : Финансы и статистика, 2005.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ (ЗАЧЕТУ)

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Классификация средств размещения ВТО. Индивидуальные средства размещения. Коллективные средства размещения.
3. Классификация ВТО по месту расположения. Классификация ВТО по уровню, ассортименту и стоимости услуг.
4. Российская классификация гостиничных предприятий по назначению.
5. Классификации гостиниц в разных странах мира. Российская классификация гостиниц по категориям. Российская классификация гостиниц по форме собственности.
6. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.
7. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников индустрии гостеприимства.
8. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы.
9. Функции службы приема и размещения. Стойка регистрации. Служба кассиров. Ночной аудит. Телефонная служба.
10. Бронирование номеров. Встреча гостя.
11. Регистрация и размещение гостя.
12. Регистрация туристских групп. Особенности регистрации иностранных туристов.
13. Виды расчета с проживающим. Правила расчета оплаты за проживание.
14. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
15. Использование электронных замковых систем.
16. Виды гостиничных помещений. Характеристика административных и хозяйственно-технических помещений.
17. Характеристика общественных помещений.
18. Характеристика жилых помещений.
19. Обслуживающий персонал в униформе.
20. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.
21. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
22. Последовательность выполнения текущей уборки.
23. Генеральная уборка. Уборка забронированных номеров. Экспресс-уборка.
24. Функции службы питания гостиницы. Основные должности работников службы.
25. Помещения службы питания. Оборудование помещений службы питания.
26. Стадии производства продуктов питания. Виды приема пищи. Способы подачи пищи.
27. Подготовка зала ресторана к обслуживанию.
28. Обслуживания посетителей в зале ресторана.
29. Секция уборки и мойки посуды.
30. Секция обслуживания номеров.
31. Отдел обслуживания массовых мероприятий.
32. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.

33. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
34. Банкет-фуршет.
35. Банкет-коктейль. Банкет-чай.
36. Служба безопасности в гостиницах. Функции службы безопасности.
37. Предупреждение хищений в гостиницах.
38. Организация территории, окружающей отель.
39. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
40. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
41. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг.
42. Организация бытового обслуживания в гостиницах.
43. Транспортные услуги.
44. Роль персонала в гостиничном бизнесе.
45. Правила поведения персонала гостиниц. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
46. Стиль в обслуживании гостей. Основные правила ведения телефонных переговоров.

Перечень примерных тем курсовых работ

1. Классификации гостиниц в разных странах мира
2. Международные гостиничные цепи.
3. Роль службы приема и размещения в гостиничном предприятии.
4. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы.
5. Обслуживающий персонал в униформе.
6. Служба питания в гостиницах.
7. Служба безопасности в гостиницах.
8. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
9. Организация бытового обслуживания в гостиницах.
10. Транспортные услуги в гостиницах.
11. Роль персонала в гостиничном бизнесе.
12. Стиль в обслуживании гостей.
13. Современное состояние гостиничной индустрии в России: проблемы и перспективы.

Формы текущего и итогового контроля усвоения программного материала

Текущий контроль — студенты выполняют письменные контрольные работы и тестовые задания по тематике курса.

Вопросы для контрольных работ

1. Функциональная структура гостиничного предприятия.
2. Средства размещения. Значение гостиничной индустрии для развития туризма.
3. Организация гостиничного обслуживания, обязанности службы приема и обслуживания (функциональные обязанности).
4. Материально-техническое оборудование номерного фонда. Положение о классификации гостиниц в РФ, 2003 г. Минэкономразвитие.
5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
6. Служба горничных — структура службы и основные задачи.
7. Служба бронирования. Функциональные обязанности, виды бронирования.
8. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии: цепи гостиничных предприятий, договор франчайзинга, договор управления, договор аренды.

Тестовые задания

1. Гостиница — это:
 - а) специализированное средство размещения туристов;
 - б) коллективное средство размещения туристов, имеющее не менее 5 номеров;
 - в) индивидуальное средство размещения туристов.
2. Категоризация гостиниц в России определяется:
 - а) разрядами проживания;
 - б) количеством звезд в сертификате качества;
 - в) иными показателями.
3. Гарантированное бронирование предполагает:
 - а) сохранение номера за гостем до заявленного часа отмены резервирования;
 - б) ответственность за сохранения номера для гостя до определенного времени после предполагаемого срока его прибытия;
 - в) иное.
4. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» договором между исполнителем (гостиницей) и потребителем (клиентом) является:
 - а) разрешение на поселение;
 - б) регистрационная карточка;
 - в) визитная карта (карта гостя).
5. Учитывается ли при определении стоимости гостиничного номера его определенное расположение, при котором из его окна или балкона открывается определенный вид (на горы, на море и т.д.)
 - а) да;
 - б) нет.

6. Занятие и освобождение номера туристом производится:

- а) в один расчетный час;
- б) в разное время;
- в) другое.

7. Какой расчетный час установлен в гостиницах «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»:

- а) 12 часов дня текущих суток;
- б) 14 часов дня
- в) иное.

8. В соответствие с Международным «Кодексом отношений между гостиницами и турагенствами», когда номер в гостинице должен быть предоставлен клиенту-туристу:

- а) в 12 часов дня;
- б) в 14 часов дня;
- в) не позднее 15 часов дня.

9. В соответствие с Международным «Кодексом отношений между гостиницами и турагенствами», когда номер в гостинице должен быть освобожден клиентом-туристом:

- а) в 10 часов утра;
- б) в 12 часов дня
- в) в 14 часов дня.

10. В соответствие с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» при задержке выезда клиента-туриста из гостиничного номера более, чем на 6 часов взимается:

- а) почасовая оплата;
- б) оплата за половину суток;
- в) оплата за целые сутки.

11. В соответствие с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» при задержке выезда клиента-туриста из гостиничного номера более чем на 12 часов взимается:

- а) почасовая оплата;
- б) оплата за половину суток;
- в) оплата за целые сутки.

12. Соотношение жилых и нежилых помещений не одинаково для разных классов отелей. Гостиницы высших разрядов в сравнение с недорогими отелями имеют:

- а) максимальные площади нежилых помещений;
- б) минимальные площади нежилых помещений;
- в) равные площади.

13. По рекомендации ВТО, площадь одноместного номера не может быть меньше:

- а) 7 метров;
- б) 8 метров;
- в) 10 метров.

14. По российскому ГОСТУ, площадь двухместного номера не может быть меньше:

- а) 10 метров;
- б) 12 метров;
- в) 14 метров.

15. В соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» при задержке выезда клиента-туриста из гостиничного номера не более чем на 6 часов после расчетного часа взимается:

- а) почасовая оплата;
- б) оплата за половину суток;
- в) оплата за целые сутки.

16. По российскому ГОСТУ площадь «сюита» не может быть менее:

- а) 60 кв.м;
- б) 50 кв.м;
- в) 75 кв.м.

17. По российскому ГОСТУ площадь «апартамента» не может быть менее:

- а) 40 кв.м;
- б) 70 кв.м;
- в) 80 кв.м.

18. По российскому ГОСТУ площадь «люкса» не может быть менее:

- а) 40 кв.м;
- б) 35 кв.м;
- в) 50 кв.м.

19. По российскому ГОСТУ площадь «студии» не может быть менее:

- а) 35 кв.м;
- б) 25 кв.м;
- в) 20 кв.м.

20. Обслуживание «a la cart» — это:

- а) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;
- б) обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд;
- в) свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживания.

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Браймер, Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / пер. с англ. — М. : АспектПресс, 1995.
2. Гостиничный и туристский бизнес / под ред. А.Д. Чудновского. — М. : Ассоциация авторов и издателей «Тандем» ; ЭКМОС, 1998.
3. Туризм и гостиничное хозяйство : учебник / под ред. А.Д. Чудновского. — М. : Ассоциация авторов и издателей «ЭКМОС», 2000.

4. Гостиничный бизнес / С. Медлик, Х.Инграм. — Юнити, 2005.
5. Организация приема и обслуживания туристов. / Т.Л. Тимохина. — М. : Изд-во МАТГР, Книгодел, 2004
6. Стадник, А.А. Технология приема и обслуживания туристов в гостинице (обобщение зарубежного опыта). — М. : Высшая школа по туризму и гостиничному хозяйству, 1995.
7. Организация и управление гостиничным бизнесом : учебник / под ред. А.Л. Лесника, А.В. Чернышева. — Известия, УПДРР. — 2002.
8. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник / пер. с англ. — М. : Юнити, 1999.
9. Лиин, Ван дер Ваген. Гостиничный бизнес. — Ростов н/Д. : Феникс, 2004.

Дополнительная литература:

1. Исмаев, Д.К. Маркетинг и управление качеством гостиничных услуг : учебное пособие. — М. : Московская академия туристского и гостинично-ресторанного бизнеса при Правительстве Москвы, 2000.
2. Байлик, СИ. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. — Киев : Вира-Р, 2001.
3. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / под ред. А.Ю. Ляпина. — М. : Проф. Обр. Издат, 2004.
4. Филипповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства. — М. : Финансы и статистика, 2003.
5. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения / В.С. Сенин. — М. : Финансы и статистика, 2003.
6. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учеб. пособие. — Ростов н/Д. : Феникс, 2003.
7. Международное гостиничное хозяйство / по материалам зарубежных публикаций. — М. : Высшая коммерческая школа по иностранному туризму, 1992.
8. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие / Коллектив авторов. — Ростов н/Д. : МарТ, 2003.
9. Юркина, Н.А. Введение в специальность : учеб. пособие. — 2-е изд. — М. : ГИНФО, 2004.
10. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Парад Отелей».

Учебно-методическое издание

ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

Программа курса
и учебно-методические рекомендации

Составитель

Тихонова Лариса Ивановна

Редактор *А.Е. Осипов*

Технический редактор *В.В. Дмитриева*

Подписано в печать 02.09.08. Поз. № 095. Бумага офсетная. Формат 60x84¹/₁₆.

Гарнитура Times New Roman. Печать трафаретная.

Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 1,2. Тираж 100 экз. Заказ № 261

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

390000, г. Рязань, ул. Свободы, 46

Редакционно-издательский центр РГУ

390023, г. Рязань, ул. Урицкого, 22