

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ
УСЛУГ МОДУЛЬ 1**

Направление и направленность (профиль)

43.03.02 Туризм. Организация деятельности туристско-рекреационных комплексов

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация гостиничных услуг модуль 1» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1463) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Перфильев А.В., кандидат химических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Aleksandr.Perfilev@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 07.04.2020 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	00000000004BA84D
Владелец	Гомилевская Г.А.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina__1575480626
Номер транзакции	00000000004BA850
Владелец	Гомилевская Г.А.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения.

Задачами курса являются:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничных предприятий и санаторно-курортных комплексов;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знания:	виды управленческих решений и методы их разработки; методику расчета и анализа затрат деятельности предприятия
			Умения:	анализировать технологические процессы повышения качества предоставляемых услуг в гостиничных, ресторанных предприятиях и санаторно-курортных комплексах
			Навыки:	методами контроля и оценки качества туристских услуг, измерения удовлетворенности потребителей и персонала; методами организации управления процессом оказания гостиничных услуг
	ПК-13	Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Знания:	национальные особенности делового общения в гостиничных, ресторанных предприятиях и санаторно-курортных комплексах
			Умения:	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения
			Навыки:	культурой общения, этикета и культурой питания народов мира

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной

программы

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» (модуль 1) относится к дисциплинам по выбору учебного плана направления подготовки «Туризм».

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Музееведение и экскурсионно-выставочная деятельность», «Организация санаторно-курортного дела», «Организация службы хаускипинга в туристских и гостиничных комплексах», «Профессиональная этика и этикет», «Технология ресторанной продукции».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Бл1.В	5	4	55	18	36	0	1	0	89	Э

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Прак	Лаб	СРС	
1	Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения	3	6	0	15	Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания
2	Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения	4	6	0	19	Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания
3	Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия	4	8	0	18	Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания

4	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда	3	7	0	18	Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания
5	Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии	4	9	0	19	Задания по составлению глоссария, задания по написанию реферата, разноуровневые задачи и задания
Итого по таблице		18	36	0	89	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения.

Содержание темы: Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг». Основные понятия и определения. История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом. Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2 Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения.

Содержание темы: Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения. Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: работа с нормативной документацией, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3 Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия.

Содержание темы: Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирующее полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы.

Служба персонала в униформе: функции и обязанности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: решение задач, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4 Технология организации службы эксплуатации номерного фонда.

Содержание темы: Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 5 Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии.

Содержание темы: Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: традиционная лекция с использованием презентации. Практическое занятие: дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, контрольной работе и подготовке реферата.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами реферата. Студент самостоятельно выбирает тему реферата из списка.

Темы для подготовки рефератов

1. Развитие международных франчайзинговых цепей.
2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
3. Нормативное регулирование кадрового управления.

4. Виды и технологии реализации анимационных программ.
5. Методы ценообразования гостиничного продукта.
6. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
7. Методы исследования гостиничного рынка.
8. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
9. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
10. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
11. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
12. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
13. Виды зарубежных систем управления гостиницей.
14. Виды российских систем управления гостиницей.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Вопросы для самоконтроля по дисциплине

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении

забытых гостем вещей.

23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
26. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
27. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
28. Характеристика службы персонала в униформе.
29. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
30. Виды бронирования.
31. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
32. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
33. Виды организации стойки портье.
34. Формы оплаты гостиничных услуг.
35. Функции ночного аудитора.
36. Функции службы консьержей.
37. Структура информационной папки.
38. Перечень документов, необходимых для работы портье.
39. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
40. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
41. Виды уборок.
42. Этапы уборки номера.
43. Оборудование для уборки номерного фонда.
44. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
45. Технология работы прачечной при гостинице.
46. Виды текстиля, их характеристика.
47. Требования к площади гостиничных номеров.
48. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
49. Международная типология номеров.
50. Типология условий размещения.
51. Структура и функции инженерной службы.
52. Основы проектирования гостиничных предприятий.
53. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
54. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
55. Виды предприятий питания в гостинице.
56. Организация анимационных услуг в гостинице.
57. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
58. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
59. Техника безопасности на рабочем месте.
60. Типология моделей гостеприимства.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; под ред. Скобкина С. С. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 518 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-448273>
2. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства. Практикум : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательство ФОРУМ , 2018 - 120 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=328855>
3. Тимохина Т. Л. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 336 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-450318>

8.2 Дополнительная литература

1. Ефремова М. В. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 350 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnyh-uslug-447103>
2. Лучко Н. В. Гостиничное дело [Электронный ресурс] , 2013 - 57 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/227451>
3. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Альфа-М , 2014 - 304 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=256240>

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" - <http://base.garant.ru/70843354/>
2. Приказ Минфина РФ от 13.12.1993 N 121 "Об утверждении форм документов строгой отчетности" - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48857/
3. Федеральный закон "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего

туристскую деятельность" от 02.03.2016 N 49-ФЗ (последняя редакция) - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194702/

4. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

8. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>

9. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор
- Облачный монитор LG Electronics черный +клавиатура+мышь

Программное обеспечение:

- Libra Hospitality Logus Hospitality Management System
- КонсультантПлюс

10. Словарь основных терминов

Акватория – соответствующим образом оборудованное судно, изъятое из эксплуатации как транспортное средство и поставленное стационарно у причала и используемое в качестве отеля.

Американский завтрак – полный завтрак, включающий в себя фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (кашу/ хлопья).

Английский завтрак – набор блюд, который включает в себя полный набор блюд: фруктовый сок, кофе или чай, джем, тосты, масло, горячее блюдо (омлет, сосиски).

Анимационная программа – комплекс мероприятий спортивного и развлекательного характера, которые входят в сферу рекреационных и духовных интересов туристов и разрабатываются для поведения ими свободного времени.

Апартотель – гостиница, номера которой имеют конфигурацию квартир, т.е. включают кухню или зону для приготовления пищи.

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

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

Бермудский план – гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного (английского) завтрака.

Бизнес-отель – гостиница, специализирующаяся на обслуживании деловых людей и

предпринимателей и предоставляющая им максимальные удобства для профессиональной деятельности: для проведения семинаров, переговоров.

Ботель – гостиницы для обслуживания туристов, путешествующих по воде на лодках, катерах, яхтах и т. д., которая сооружается на берегу незамерзающего водоема и оснащается устройствами для технического обслуживания личных туристских судов, помещениями для хранения маломерных лодок и катеров.

Бронирование – предварительное закрепление за гостем номера или места в предприятии размещения.

Бунгало – легкая отдельная загородная постройка с верандами, часто используемая в тропических и южных странах для размещения туристов.

Ваучер – документ, свидетельствующий о предоплате услуг размещения турагентству.

Гарантированное бронирование – предполагает ответственность гостиницы за сохранение номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия и гость берет на себя обязательство по оплате зарезервированного номера в случае опоздания или невозможности приезда.

Гарни-отель – гостиница, в которой предоставляется только размещение в номерах, а ресторан отсутствует.

Гостеприимство – гармоничное сочетание производственных туристских услуг, комфортности отдыха и любезного поведения обслуживающего персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантиях их безопасности, физического и психологического комфорта.

Гостиница – 1) это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров; 2) здание, часть здания или сооружение, предназначенное для предоставления услуг.

Гостиничная индустрия – вид экономической деятельности, которая включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, домах для приезжих и т. д.

Гостиничный продукт – совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и иных аспектов деятельности гостиницы по предоставлению гостям благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворить их потребности.

Гость – индивидуал, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Единовременная вместимость – общее количество мест в гостиничном предприятии или специализированном средстве размещения.

Индустрия гостеприимства – это сфера предпринимательства, состоящая из таких видов обслуживания, которые опираются на принципы гостеприимства, характеризующиеся щедростью и дружелюбием по отношению к гостям.

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

Инструкция – свод правил, устанавливающих порядок и способ осуществления, выполнения чего-либо.

Информационные потоки – взаимодействия между гостями и сотрудниками при оказании услуг, между гостиницей и гостями в ходе бронирования, между гостиницей и посредниками.

Континентальный завтрак – стандартный набор блюд в утреннем меню, включает кофе или чай, булочку, масло, джем. В странах Северной Европы завтрак может быть дополнен сыром, холодным мясом или рыбой.

Концепция безопасности – базовый документ системы обеспечения безопасности, определяющих спецификацию угроз и меры их противодействия угрозам: инженерно-технические, исполнительские и организационно-административные.

Курортная гостиница – вид гостиницы, специализирующейся на приеме и обслуживании туристов, прибывающих в курортные места в целях отдыха и рекреации.

Мотель – гостиница для туристов, путешествующих на наземных видах транспорта (автотуристы), расположенная в непосредственной близости от автострады. Как правило, оборудована гаражом (автостоянкой), станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам.

Негарантированное бронирование - предполагает ответственность только со стороны гостиницы, которая сохраняет номер за гостем до определенного часа. Гость не гарантирует оплату в случае своего опоздания или неприбытия.

Номерной фонд – общее количество номеров в гостиничном предприятии.

Организационная структура – совокупность управленческих звеньев, их состав, расположение, взаимосвязи.

Отель-клуб – небольшая закрытая гостиница высокого разряда, наиболее часто расположенная в загородной зоне.

Пансион – небольшая (до 12 номеров) частная гостиница, в которой обслуживание гостей производится непосредственно его владельцем или нанятой владельцем семьей, которая обычно проживает в этом же здании.

Персонал в униформе – сотрудники контактной зоны, выделяющиеся особой униформой, предоставляющие гостям наиболее персонифицированные услуги (швейцары, носильщики, посыльные, консьержи).

Поддерживающие центры – подразделения гостиницы, не приносящие прибыль, но обеспечивающие работу тех отделов, деятельность которых приносит гостинице доход (инженерно-техническая служба, бухгалтерия и т. д.).

Полный пансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и трехразовое питание.

Полупансион – вид комплексного обслуживания, включающий в себя встречу и проводы (трансфер), размещение в гостинице и двухразовое питание.

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

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

Профессия – основной род занятий трудовой деятельности.

Прямое бронирование – бронирование без посредников.

Ротель – передвижная гостиница с ограниченным набором услуг, которая располагается чаще всего в вагоне с одно-двухместными номерами – спальными отсеками, оборудованными также помещениями для переодеваний, общей кухней и санузлом.

Семейный план – система скидок со стоимости размещения, предоставляемых в некоторых странах гостиницами членам одной семьи, путешествующим вместе.

Служба консьержей – подразделение гостиниц, оказывающих высокий уровень обслуживания, сотрудники подразделения оказывают спектр индивидуальных услуг.

Служба переднего плана (front of the house) – службы отеля, сотрудники которых непосредственно и постоянно контактируют с гостями (служба портье, официанты).

Средство размещения – помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

Таймшер – покупка права пользования номером на одну-две недели в том или ином месте в течение продолжительного периода. При этом создаются условия для обмена местами отдыха, что позволяет владельцам таймшера отдыхать в различных местностях.

Технология гостиничного обслуживания – совокупность различных процессов и действий в обслуживании гостей, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (спортивных

залов, бассейна и т. д.).

Флотель – плавающая гостиница, в которую превращено зафрахтованное комфортабельное пассажирское судно.

Франкфуртская таблица – документ, определяющий норму (в процентах) уменьшения стоимости услуги в зависимости от отмеченных туристом недостатков ее представления.

Франчайзинг – система взаимоотношений, заключающаяся в возмездной передаче одной стороной (фирмой, имеющей, как правило, ярко выраженный имидж и высокую репутацию на рынке товаров и услуг) другой стороне (фирме или индивидуальному частному предпринимателю) своих средств индивидуализации производимых товаров или услуг (товарного знака или знака обслуживания, фирменного стиля), технологии ведения бизнеса и других компонентов информации, использование которых другой стороной будет содействовать росту и надежному закреплению на рынке товаров и услуг. При этом передающая сторона обязуется оказывать содействие в становлении бизнеса, обеспечивать техническую и консультационную помощь.

Хостел – разновидность гостиниц с небольшим набором услуг и невысоким уровнем обслуживания, как правило, предназначена для путешествующей молодежи.

Шале – небольшой домик с минимумом удобств, со всем необходимым для приготовления пищи, любой небольшой загородный дом (во Франции и Швейцарии).

Шведский стол – форма обслуживания гостей в предприятии питания, при котором отсутствует ограничения на потребление продуктов питания, но не раскрывает содержания завтрака.