

Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии гостиничной деятельности»

Направление подготовки : 43.03.03 «Гостиничное дело»,

профиль «Ресторанная деятельность»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б1.Б.15

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 4/144

Вид учебной работы	Часы	Курс				
		I	II	III	IV	V
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	16				16	
Лекции	6				6	
Лабораторные работы						
Практические занятия:	10				10	
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)						
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%				25%	
Самостоятельная работа студентов	119				119	
Курсовая работа: (КР)						
Курсовой проект: (КП)						
Контрольная работа						
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Экзамен, 9				Экзамен, 9	
Общая трудоемкость дисциплины	4/144				4/144	

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/ 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи
с принятием ФГОС ВО 43.03.03 "Реставрация
денто"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 4 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Данилов И. И. / И.И. Д. /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » 09 2016г.
Заведующий кафедрой

Мулева К.В. / К.В. М. /

Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Ресторанная деятельность»

Рабочую программу разработал:

Краснова ИВ / [подпись] /

Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол № 6 « 4 » февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

Вашинченко ИИ / [подпись] /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.Б.15

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к базовой части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Ресторанная деятельность». При изучении дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» прослеживается преемственность по отношению с дисциплинами «Информационное обеспечение гостиничной деятельности», «История гостеприимства», «Организация гостиничного дела».

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: подготовить специалиста, обладающего теоретическими знаниями и практическими навыками оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения; системой знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах и профессиональными компетенциями, необходимыми в индустрии гостеприимства

Задачи:

- дать теоретические знания в области гостиничной деятельности
- рассмотреть современные тенденции развития гостиничного сервиса;
- определить возможности использования зарубежного опыта в российских гостиницах;
- рассмотреть классификацию и типологию гостиниц и других средств размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;
- изучить функции различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- рассмотреть правовые и нормативные документы, определяющие деятельность гостиниц в Российской Федерации;

- изучить организацию и технологии предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах: размещение, питание, экскурсионное, транспортное, спортивно-оздоровительное, культурно-досуговое обслуживание и т.д. овладеть необходимой терминологией, используемой в гостиничном сервисе; сформировать навыки профессионального анализа, которые используются при оценке деятельности предприятия индустрии гостеприимства и предоставляемых им услуг.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ОПК-3, ПК-5, ПК-7, ПК-8

- готов применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3);

- способен контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готов к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

- готов применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями (ПК-7);

- готов использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-3	нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-5	теоретические основы гостиничной деятельности, понятийный аппарат, правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.
ПК-7	современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности, в

	целях управления качеством при работе с потребителем;
ПК-8	оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-3	применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность гостиниц
ПК-5	применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов, анализировать и планировать деятельность предприятия гостиничного бизнеса
ПК-7	применять современные технологии гостиничной и ресторанной деятельности, в работе с потребителем
ПК-8	использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ОПК-3	специальной экономической терминологией, в отношении нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц
ПК-5	навыками организации и координации работы исполнителей управленческих решений, соблюдения ими должностных инструкций, стимулирования и контроля их профессиональной деятельности
ПК-7	методикой применения современных технологии в гостиничной и ресторанной деятельности.
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Коли - чество часов	Компетенции				общее количество компетенций
			профессиональные				
			ОПК-3	ПК-5	ПК-7	ПК-8	
Р1	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	36	+	+	+	+	1
Р2	Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства	36	+	+	+	+	1

Р3	Классификация гостиниц и других средств размещения.	36	+	+	+	+	1
Р4	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	36	+	+	+	+	1
	Итого	144					4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий			
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа	
Р1	Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	2	3	32	
Р2	Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства	2	2	32	
Р3	Классификация гостиниц и других средств размещения.	1	3	32	
Р4	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.	1	2	32	
Итого		6	10	128	

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы

История зарождения и развития гостиничного хозяйства.

Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Современное гостиничное хозяйство за рубежом и в России. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ.

Раздел 2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства

Технология создания гостиничного продукта. Разновидность гостиничного продукта. Ресурсы, принципы отбора базовых услуг.

Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы. Специфика гостиничных услуг, их структура. Виды услуг в гостинице.

Стратегии в индустрии гостеприимства. Ценообразование. Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта.

Раздел 3. Классификация гостиниц и других средств размещения.

Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила

Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).

Типология гостиниц и других средств размещения.

Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации

Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров. Классификация номеров в гостиницах РФ.

Раздел 4. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Операционный процесс обслуживания клиентов.

Функционально-организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы отеля.

Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг. Оплата дополнительных услуг

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы

История зарождения и развития гостиничного хозяйства.

Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

Современное гостиничное хозяйство в РФ.

Раздел 2. Технологии, обеспечивающие развитие туризма и гостеприимства

Технологии создания гостиничного продукта.

Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы

Стратегии в индустрии гостеприимства

Раздел 3. Классификация гостиниц и других средств размещения.

Системы классификаций гостиниц и других средств размещения

Типология гостиниц и других средств размещения

Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.

Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.

Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса:

Раздел 4. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения

Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.

Функционально-организационная структура гостиницы.

Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице: особенности организации экскурсионного обслуживания гостей; бронирование билетов в гостиничных предприятиях; транспортное обслуживание в гостиницах и туристических комплексах; бизнес-центр, его необходимость; сервис-бюро, его назначение, функции; организация работы службы питания; услуги интерактивного и платного телевидения в отеле; организация хранения личных вещей проживающих; организация отдыха и развлечений в гостинице.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	<i>Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса</i>	Р1. Исторический аспект развития индустрии гостеприимства	0,89/32	- опрос - выступления в ходе семинарских занятий.
		Р2. Системы классификации средств размещения в разных странах. Международные гостиничные правила		
		Р4. Роль и место службы бронирования в структуре современного отеля. Обслуживание гостей во время проживания в гостинице		
С2	<i>Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс</i>	Р2. Виды услуг в гостинице	0,89/32	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - выступления в ходе семинарских занятий
		Р3. Общие требования в гостиницах любой категории. Цели, задачи и основные направления деятельности Международной гостиничной ассоциации (МГА).		
С3	<i>Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)</i>	Р1. Индустрия гостеприимства в современных условиях	0,89/32	- проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; - выполнение практических заданий; - рефераты.
		Р3. Классификация гостиниц и других средств размещения		
		Р4. Основы производственной деятельности средств размещения. Структура гостиничных услуг. Классификация предприятий питания. Обслуживание гостей во время проживания в гостинице		
С4	<i>Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)</i>	По темам курса	0,89/32	- промежуточное тестирование; - разработка сценария; - разработка элементов анимационной программы; - подготовка к зачету.
	Итого:		3,56/128	

7. Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Ситуационные задачи

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения, могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Как должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

4. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Дайте обоснованные ответы: 1) освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы? 2) какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть причинен турагенту таким невыполнением обязательств?

5. Предложите свой вариант выхода из данной конфликтной ситуации.

Сергей работал в приморском отеле служащим на парковке. Однажды одна клиентка пожелала забрать свою машину, и он подогнал ее к центральному выезду по запросу из гаража. У клиентки оказалась претензия к состоянию машины - царапина на пассажирской двери. Такой тип жалоб необычен, так как водитель редко видит пассажирские двери своей машины (он садится в автомобиль с другой стороны).

В стандартную оперативную процедуру парковки машин в отелях входят проверка машины и запись всех ее повреждений на обороте парковочного билета перед тем, как поставить ее в гараж. В этом случае служащий, который парковал данную машину, выполнил свою работу весьма тщательно и сделал соответствующую запись. Сергей увидел и продемонстрировал клиентке записи на обороте билета, пытаясь избежать конфликта.

Гостья выхватила ключи и отправилась к машине, но быстро вернулась. На этот раз жалоба состояла в том, что счетчик машины показывает намного

больше километров, чем до того, как она оставила ее на парковке, и что машина пропахла пиццей. Клиентка стала обвинять Сергея в том, что он пользовался ее машиной для поездки за пиццей. Никаких свидетельств, опровергающих эту претензию, не было.

6. Вспомните моменты, связанные с конфликтными ситуациями во время вашего пребывания в какой-либо гостинице. Как вел себя в данный момент управляющий и обслуживающий персонал? Каковы были ваши действия? Какие межличностные стили разрешения конфликтной ситуации, по вашему мнению, были бы наиболее эффективными?

7. Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц в следующих задачах:

А) Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих - закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности - 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешественников выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах - спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

Б) Номерной фонд гостиницы составляют 120 1-й 2-местных номеров, площадь которых не менее 12 кв. м. Вход для обслуживающего персонала отдельный. Холл гостиницы просторный, около 80 кв. м. Во всех номерах есть санузел, горячее и холодное водоснабжение, внутренняя и городская связь. Белье в номерах меняют один раз в три дня, полотенца - ежедневно. Гостиница

предоставляет услуги химчистки, мелкого ремонта одежды, обмена валюты, вызова такси. По просьбе гостей обслуживающий персонал подносит багаж из машины в номер или обратно.

Фасад, балконы, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений находятся в отличном состоянии. Это можно сказать и про напольное покрытие, мебель, занавеси номеров. В хорошем состоянии - сантехническое оборудование номеров, стены и краны в ваннных комнатах, имеется фен и биде во всех номерах. Гостям в ресторане, который имеет отдельный вход, предлагают блюда национальной кухни в течение 14 часов в сутки. Бары гостиницы обслуживают клиентов 12 часов в сутки. На территории гостиницы в пределах 100 м есть охраняемая автостоянка. Предусмотрен сервис для инвалидов. На территории гостиницы расположены четыре торговые точки. Имеются телефонная почта и телефакс.

В) В дорожной пятиэтажной гостинице 52 номера. Есть небольшое уютное кафе. На каждом этаже имеется общий холл, где гостям предлагается разнообразная туристическая информация, можно посмотреть телепередачи, а в случае необходимости воспользоваться аптечкой. С 7 до 10 часов утра предлагается завтрак и вручается корреспонденция. По правилам внутреннего распорядка постельное белье и полотенца меняются один раз в три дня. Обслуживающий персонал соответствует требованиям профессиональных стандартов и имеет служебные знаки отличия.

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв. м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.

7.1.2 Тестирование

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома от дыха
- 2) спорт ивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) кварт ира

3. Дополнительные гостиничные услуги:

- 1)киноконцерт ный зал
- 2)библиот ека
- 3)парикмахерская
- 4)питание
- 5)химчист ка
- 6)проживание

4.В административную службу входит:

- 1)отдел бронирования
- 2)телефонная служба
- 3)поэтажная служба
- 4)главный инженер
- 5)секрет ариат
- 6)от дел кадров

5.Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- 1)организация экскурсионного обслуживания
- 2) услуги переводчиков
- 3)кофе брейки
- 4)заказ билетов в театр
- 5)визовая поддержка
- 6)предоставление информации о достопримечательностях Москвы

6.К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- 1)косметические услуги
- 2)сауна
- 3)организация банкетов
- 4)стриптиз-шоу
- 5)массаж
- 6)парикмахерские услуги

7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1)аренда помещений для конференций
- 2)международная спутниковая связь
- 3)заказ ж елезнодорож ных билет ов

- 4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет
- б) услуги ламинирования

8. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1) служба приема и размещения
- 2) служба обслуживания номерным фондом
- 3) служба дворников
- 4) служба поваров
- 5) служба слесарей
- б) отдел кадров

9. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- б) осуществлять контрольный обход по отелю

10. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

- 1) информирование гостей по широкому кругу вопросов
- 2) поселение, обслуживание, выписка клиента
- 3) отчет работы отеля за предыдущий день
- 4) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 5) производить побудку клиентов
- б) вариант 1

11. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- б) регистрация и размещение гостей

12. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов
- б) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

13. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) организация и обслуживание банкетов
- 4) анализирует состояние гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах

б) контроль за работой системы кондиционирования

14. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1) услуги парикмахерской
 - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
 - 3) услуги спортзала
 - 4) услуги портного
 - 5) торговые киоски
- б) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

15. Основные функции вспомогательных служб:

- 1) изучение потребностей клиентов
 - 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
 - 3) тренажерные залы
 - 4) услуги прачечной
 - 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- б) регистрация гостей

16. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
 - 2) услуги бизнес-центра
 - 3) вопросы правового обеспечения
 - 4) визовая поддержка
 - 5) противопожарная безопасность
- б) расчет клиента и выезд гостя

17. К жилым помещениям в гостинице относятся:

- 1) вестибюль
 - 2) административные помещения
 - 3) помещения общественного значения
 - 4) номера всех категорий
 - 5) хозяйственные помещения
- б) складские помещения

18. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
 - 2) пары номеров
 - 3) спальня, гостиная, кабинет
 - 4) стандартный однокомнатный номер
 - 5) номер-люкс
- б) полулюкс

19. Административные помещения:

- 1) кухня
 - 2) бельевые
 - 3) почтовые
 - 4) поэтажные холлы
 - 5) бухгалтерия
- б) отдел кадров

20. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1) этаж
- 2) балкон

- 3)лест ницы
- 4)лифт ы
- 5)рестораны
- б)веранда

21. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

- 1)полноценным инвент арем
- 2)автопарком
- 3)высококвалифицированными специалистами в области питания
- 4)современными моющими средств вами
- 5)современными видами уборочных машин
- б)анимационной службой

22.Уборочные работы по назначению:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка внут ренних помещений
- 3)уборка ж илых помещений
- 4)генеральная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- б)промежуточная уборка

23.Уборочные работы по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гост я
- 4)еж едневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- б)промеж ут очная уборка

24.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1)гостиная
- 2)санузел
- 3)прихожая
- 4)столовая
- 5)спальня
- б)кабинет

25.Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка забронированного номера
- 3)ежедневная уборка
- 4) уборка после выезда гостя
- 5)промежуточная уборка
- б)экспресс уборка

26. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- 1) сколько стоит номер в гостинице
- 2) скидки на оплату проживания
- 3) в какие сроки долж на быт ь подана заявка на размещение т урист ов
- 4)кат егория номера
- 5)количес тво т урист ов
- б)фамилии туристов

27. Организационная структура современного отеля зависит от:

- 1) количества номеров фонда
- 2) формы собственности и
- 3) сегмента и потребности
- 4) целевого назначения гостиницы
- 5) директора
- 6) гл. бухгалтера

28. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам
- 2) по звездам
- 3) по коронам
- 4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

29. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- 1) портье
- 2) посыльных
- 3) химчистки
- 4) прачечной
- 5) бронирования
- 6) служба приема и размещения

30. Основные функции ночного аудитора состоят:

- 1) в контроле, чтобы персонал не спал
- 2) в контроле за ночной уборкой номеров
- 3) в контроле, чтобы отель получил плату за предоставленные услуги
- 4) в контроле за гостями
- 5) контроль за безопасностью гостиницы
- 6) бронирование номеров

31. К сопутствующим услугам относятся:

- 1) хранение багажа
- 2) отправка и получение писем и телеграмм
- 3) медицинская помощь
- 4) организация продажи билетов
- 5) экскурсионное обслуживание
- 6) прокат автомобилей

32. Бесплатные услуги:

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- 4) доставка корреспонденции
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 6) вызов такси

33. Служба приема и размещения включает в себя:

- 1) специалистов от дела бронирования
- 2) сотрудников телефонной службы
- 3) горничных

- 4) службу прачечной и химчистки
- 5) бухгалтерию
- 6) отдел продаж банкетных залов

34. Постоянные источники заявок на бронирование:

- 1) туристский комплекс
- 2) школы
- 3) физическое лицо
- 4) турфирма
- 5) централизованное резервирование GPS
- 6) университеты

35. Туристский ваучер:

- 1) бронирование под гарантию компании
- 2) бронирование по выставлению счета
- 3) бронирование по предварительной оплате
- 4) бронирование под гарантию
- 5) предоплата
- 6) внесение депозита

36. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами
- 5) золотыми монетами
- 6) все варианты ответов

37. В карте гостя указывается:

- 1) возраст клиента
- 2) сколько человек проживает в номере
- 3) тип номера
- 4) стоимость номера
- 5) имя клиента
- 6) дата заезда-отъезда

38. Обязанности посыльного (пажа):

- 1) доставка багажа
- 2) размещение багажа на специальную подставку
- 3) повесит чехол с одеждой в гардероб
- 4) оставить свою визитку
- 5) информировать гостя об основных услугах отеля и местах их размещения
- 6) при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запирания дверей

39. Обязанности подносчика багажа:

- 1) показать аварийный выход
- 2) рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
- 3) доставить багаж в номер
- 4) рассказать гостю, как пользоваться телевизором, кондиционером
- 5) рассказать гостю об отеле
- 6) информировать гостя об основных услугах отеля и местах их размещения

40. Обязанности портье:

- 1) контролирует своевременную оплату всех видов услуг
- 2) отвечает за хранение ключей от номера
- 3) получает оплату за проживание
- 4) составляет кассовые отчеты
- 5) проверяет данные паспорта
- 6) контролирует сроки действия виз

41. Функции отдела бронирования:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице

42. Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона
- 2) экономической ситуации в стране
- 3) погоды
- 4) конкурентов
- 5) политической ситуации в стране
- 6) все варианты ответов

43. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- 1) количества дней пребывания в гостинице
- 2) низкого спроса на гостиницу
- 3) сезона
- 4) дня недели
- 5) погодных условий
- 6) % занятости номеров

44. Гарантированное бронирование:

- 1) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- 2) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- 3) бронирование со специальным подтверждением от отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- 4) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
- 5) поселение «от стойки»
- 6) все варианты ответов

45. В подтверждении о резервировании указывают:

- 1) стоимость номера
- 2) фамилию клиента
- 3) время регистрации
- 4) дату предполагаемого прибытия
- 5) тип заказанного номера
- 6) кто принял заявку

46. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.

- 2) пансионаты
- 3) мотели.
- 4) общежития.
- 5) базы отдыха.
- б) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

47. При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:

- 1) стоимость номера
- 2) сроки проживания
- 3) порядок оплаты
- 4) номер заявки
- 5) категорию номера
- б) все варианты ответов

48. Разрешение на поселение:

- 1) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 2) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 3) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 4) гарантия, что оплата произведена
- 5) документ учета использования номерного фонда
- б) документ на получение ключа от номера

49. Счет клиента включает:

- 1) номер комнаты
- 2) оплату бронирования
- 3) оплату дополнительных услуг
- 4) стоимость обратного билета
- 5) стоимость обеда в ресторане гостиницы
- б) все варианты ответов

50. При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- 1) договор
- 2) билеты
- 3) письмо-приглашение
- 4) реквизиты тур. фирмы
- 5) направление тур. фирмы
- б) разрешение на поселение

51. Виза – это:

- 1) специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- 2) разрешение на проживание в отеле
- 3) прописка
- 4) регистрация
- 5) удостоверение личности
- б) отметка о регистрации пребывания на территории РФ

52. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течение:

- 1) 3-х часов
- 2) трех суток, включая праздники и выходные дни
- 3) 24-х часов
- 4) первых суток, включая праздники и выходные дни

- 5) 2-х суток
- 6) 5-ти суток

53. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- 1)сроки действия визы
- 2)из какой страны прибыл
- 3)дату рождения клиента
- 4)адрес постоянной регистрации
- 5)где родился
- 6) все варианты ответов

54.При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- 1)счет на доплату
- 2)карта гостя
- 3)счет на дополнительные услуги
- 4)разрешение на поселение
- 5)приглашение на ужин
- 6) все варианты ответов

55.Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1)15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2)12.00 часов текущих суток по местному времени
- 3)22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4)18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5)6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6)5.00 часов текущих суток по местному времени

56.При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- 1)за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток
- 4)двое суток
- 5)по желанию клиента
- 6) по договоренности

57.При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3)почасовая
- 4) сутки
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

58.При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5)за половину суток
- 6) по желанию клиента

59. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) за целые сут ки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) двое суток
- 6) по желанию клиента

60. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:

- 1) рекламных проспектов
- 2) в период переписки
- 3) указанной в договоре
- 4) ответ 2 и 4
- 5) все ответы
- 6) указанной в подт верж дении о брони

61. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

- 1) пропуск
- 2) счет
- 3) визит ную карт у
- 4) приглашение на ужин
- 5) разрешение на поселение
- 6) уведомление о прибытии

62. Конкретный номер бронируется:

- 1) всем желающим
- 2) знакомым
- 3) пост оянным клиент ам
- 4) VIP-клиент ам
- 5) за дополнительную оплату
- 6) ответ 2 и 3

63. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

- 1) сут ки
- 2) 1 часа
- 3) 6 часов
- 4) 24 часов
- 5) 12 часов
- 6) половину суток

7.2 Контрольные оценочные средства

7.2.1. Критерии оценивания на экзамене

Завершающим этапом изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» является экзамен.

При выставлении оценки за экзамен учитывается:

- знание фактического материала по программе;

- знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса;

- степень активности студента на лекционных и практических занятиях;

- логика, структура, стиль ответа; культура речи, манера общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;

- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;

- знание монографической литературы по курсу, а также свидетельствует о способности: - самостоятельно критически оценивать основные положения курса; - увязывать теорию с практикой.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;

- о знании рекомендованной литературы, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;

- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;

- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

7.2.2 Вопросы к экзамену

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
4. Стратегии в индустрии гостеприимства
5. Этапы становления и развития средств размещения.
6. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
7. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
8. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
9. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта.
10. Технологии создания гостиничного продукта
11. Технологические аспекты процесса турпланирования. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.
12. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
13. Функционально-организационная структура гостиницы
14. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
15. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
16. Классификации номерного фонда, соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
17. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
18. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.

19. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
20. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
21. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
22. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
23. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
24. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
25. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания.
26. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
27. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
28. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
29. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций.
30. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации
31. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров.
32. Классификации номеров в гостиницах РФ.
33. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
34. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
35. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания
36. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Технологии обслуживания гостей.

37. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,

38. Автоматизация гостиничной деятельности.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P1	История зарождения и развития гостиничного хозяйства	Мультимедийные средства	1
P2	Стратегии в индустрии гостеприимства	Мультимедийные средства, презентации, интернет-ресурсы	1
P5	Типология гостиниц и других средств размещения	Работа в группах малого состава	1
P6	Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице	Разбор конкретных ситуаций	1
Итого:			4
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2014.- 168 с.: ил.- (Бакалавриат).

2. Руденко, Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст]: учеб. пособие / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М.: Дашков и К, 2014.- 176 с.: ил.- (Учебные издания для бакалавров).

9.2 Дополнительная литература:

1. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2011.- 207 с.: ил.- (Серия ""Среднее профессиональное образование"").

2. Жукова, М.А. Менеджмент в туристском бизнесе [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2013.- 192 с.: ил.- (Бакалавриат).

3. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса [Текст]: учеб. / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. - М.: Академия, 2011.- 270 с.: ил.- (Высшее профессиональное образование).

4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. - 8-е изд., стер. - М.: Академия, 2011.- 208 с.: ил.- (Начальное профессиональное образование).

5. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст]: учеб. пособие / В.А. Романов [и др.]. - 2-е изд. - Ростов н/Д.: МарТ, 2010.- 221 с.: ил.- (Туризм и сервис).

6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010.- 351 с.: ил.- (Высшее образование).

7. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: КноРус, 2014.- 438 с.: ил.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор, интерактивная доска.