



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТиС



### ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Б.1.В.ДВ.4.2. ФОРМИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**  
основной образовательной программы высшего образования – программы  
прикладного бакалавриата  
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело  
Профиль: Гостиничное дело  
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
разраб		к. ф. н. Данилов В. В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:  
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.



## Тестовые задания

### Тест к блоку 1.

#### Вариант 1.

1. В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:

- а. Рекомендации ЮНВТО.
- б. Всемирного банка.
- в. ЮНЕСКО.
- г. Рекомендации ВТО.

д. Все ответы верны.

2. Коллективные средства размещения:

- а. дома отдыха
- б. спортивные базы
- в. комнаты в квартирах
- г. дома

д. коттеджи

3. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- а. по часам
- б. по звездам
- в. по коронам
- г. по буквам
- д. по знакам.

4. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах: а. Греция

- б. Великобритания
- в. США
- г. Франции
- д. Бельгии.

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

- а. санатории.
- б. пансионаты
- в. мотели.
- г. общежития.
- д. базы отдыха.

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:

- а. Россия;
- б. США.
- в. Италия
- г. Швейцария.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:

- а. США
- б. Россия
- в. Франция.
- г. Великобритания.



д.Италия.

8. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть: А. По часам

Б. По звездам

В. По книгам

Г. По буквам

Д. По разрядам

Е. По пальцам

9. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах: а. Греция.

б. Великобритания.

в. США.

г. Италии и Израиле.

д. Франции, России, Австрии, Бельгии.

10. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:

а. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490;

б. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

в. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

г. ОКУН, ОКДП, ОКВЭД.

д. Закон о защите прав потребителя.

е. Все ответы верны.

11. Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» это:

а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.

г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200x200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

12. Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» это:

а. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

в. Номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.



г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

д. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом ( умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

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

а. санатории.

б. пансионаты

в. мотели.

г. общежития.

д. базы отдыха.

14. «Альпотели» это:

а. отели на дорогах.

б. отели для длительного проживания.

в. отели в центре города.

г. отели для бизнесменов.

д. отели в горах.

15. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемые для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:

а. бунгало; г. пансион.

б. приют;

д. изба.

в. шале

16. Резидентные гостиницы это:

а. отели на дорогах.

б. отели для длительного проживания.

в. отели в центре города.

г. отели для бизнесменов.

д. отели в горах..

17. «К небольшой гостинице на воде» относится термин:

а, ротель.

б. ботель.

в. флотель.

г. флайтель.

д. отель – курорт.

18. К аэрогостинице или «летающему отелю» относится термин:

а, ротель.

б. ботель.

в. флотель.

г. флайтель.

д. отель – курорт.



19. Система, в соответствии с которой потребитель пользуется собственностью ограниченно во времени (за единицу времени принимается одна неделя):

- а. франчайзинга;
- б. тай-мшера;
- в. лизинга;
- г. аренды.
- д. кондоминиума

20. Кемпинг – это...

- а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;
- б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг
- в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;
- г. передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами – спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет
- д. небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии

### Контрольные вопросы 1.

- 1. Системы классификации средств размещения в разных странах мира.
- 2. Национальные системы классификаций
- 3. Классификация средств размещения в РФ
- 4. Характеристика гостиничных цепей.
- 5. Виды классификаций гостиниц и других
- 6. средств размещения.
- 7. Общие требования к средствам размещения в Российской Федерации.
- 8. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
- 9. Европейский стандарт классификации номеров
- 10. Российская классификация номерного фонда
- 11. Гостиничные ассоциации: цели, задачи, партнеры.
- 12. Международной гостиничной ассоциации (МГА).
- 13. Основные направления деятельности Российской гостиничной ассоциации (РГА).
- 14. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
- 15. Международные гостиничные правила
- 16. Международная гостиничная конвенция
- 17. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- 18. Анализ одного из нормативных документов, действующие в сфере гостиничного сервиса

### Типовые задания

- 1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.



2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.
- 3 Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
- 4 Разновидности создаваемого гостиничного продукта. Исходные данные вида гостиничного продукта, выбранного к созданию.
- 5 Свойства и цели выявленного в дестинации гостиничного продукта.
- 6 Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
- 7 Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
- 8 Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта.
- 9 Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта.
- Сегментирование туристического рынка.
- 10 Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды предприятия индустрии гостеприимства.
- 11 Позиционирование гостиниц и других средств размещения.
- 12 Технология и организация гостиничной деятельности.
- 13 Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
14. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
- 15 Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
16. Классификации номерного фонда., соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
17. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
18. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору. .
19. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
20. Типы бронирования . Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
21. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
22. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности . Reception desk manager
- 23 Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
24. Основные функции регистратора. Процедура приёма и размещения гостей.
25. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ .
- 26.. Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов.. .
27. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания. .
28. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». иной опытом некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание. .
- 29 Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
30. Функции кассира службы приёма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. Оплата проживания, дополнительных платных услуг, телефонных переговоров. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля .



31. Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
32. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
33. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
34. Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий.
35. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
36. Развитие информационных технологий в индустрии гостеприимства.
37. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
38. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
39. Формирование сбытовой стратегии.
40. Каналы сбыта гостиничного продукта.
41. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.

## **ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

- 1.1. Введение. Общие положения разработки и проектирования. Основы проектной деятельности и управления проектами в гостиничной деятельности. Деловая и инженерная составляющие проектов.
- 1.2. Инициация и обоснование проектной деятельности. Понятие ТЭО и бизнес-плана. Организационно-технологическое проектирование.
- 1.3. Основные понятия и определения управления проектами: классификация проектов, базовые элементы управления проектом; жизненный цикл проекта; основные этапы выполнения проекта; окружающая среда проекта; участники проекта.
- 1.4. Планирование производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.
- 2.1. Проектирование функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования.
- 2.2. Современные требования по формированию и реализации инновационных гостиничных продуктов.
- 2.3. Оценка эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.
- 3.1. Состав и содержание проекта гостиничного предприятия. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
- 3.2. Документационное сопровождение проектной деятельности
- 3.3. Виды проектов. Принципы проектирования. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов. Генеральный план участка.
- 3.4. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения.



- 3.5. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия. Требования к проектированию общественной и жилой частей гостиниц и иных средств размещения.
- 3.6. Конструктивные элементы зданий гостиниц.
- 3.7. Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы.
- 4.1. Роль инновационного подхода при формировании услуг сферы гостеприимства
- 4.2. Инновации, применяемые в сфере гостеприимства при формировании услуг
- 4.3. Разработки и применение инноваций в практике мировых гостиничных комплексов
- 4.4. Внедрение инноваций в практику формирования гостиничного продукта
- 5.1. Сущность и содержание процесса продаж продукта и услуг в гостиничном бизнесе
- 5.2. Особенности позиционирования гостиничного продукта для гостиничных предприятий
- 5.2. Особенности позиционирования гостиничного продукта для гостиничных предприятий
- 5.3. Формирование спроса и стимулирование сбыта услуг гостиницы
- 5.4. Формирование спроса и стимулирование сбыта услуг гостиницы. Современные тенденции развития технологии продаж в мировой индустрии гостеприимства