



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.ФТД.1. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ
основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело
Профиль: Гостиничное дело
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученая степень и звание. Ф.И.О.
доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.

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

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

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

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



1. Перечень индикаторов компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины «Организация дополнительных услуг».

:

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-5	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	знать современные технологии для формирования гостиничного продукта,	уметь применять современные технологии для предоставления гостиничного продукта потребителю, уметь предоставлять необходимые услуги или товары потребителю	спецификой организации и технологии предоставления сопутствующих и дополнительных услуг; владеть современным и технологиями предоставления гостиничного продукта
2	ППК-13	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовность к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.	знать структуру и содержание гостиничного продукта, новейшие информационные и коммуникационные технологии	уметь отличать гостиничный продукт предприятия от продуктов конкурирующих компаний,	владеть спецификой сервисной деятельности

2. Структурно-тематический план контроля уровня освоенности компетенций в части, предусмотренной рабочей программой дисциплины

Структура дисциплины	Вид контроля	Индекс оценочного средства
----------------------	--------------	----------------------------



		(шифр дисциплины- №п/п)
Текущий контроль		
Блок 1		
Тема 1.1. Услуги, предоставляемые индустрией гостеприимства	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Тема 1.2. Бытовое обслуживание в гостинице	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Тема 1.3. Организация услуг питания.	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Тема 1.4. Организация телекоммуникационных услуг в гостинице	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Тема 1.5. Организация работы сервисного бюро	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Контроль по блоку 1	Устный опрос Контрольная работа Самостоятельная работа	Б.1.В.ФТД.1.-1 Б.1.В.ФТД.1.-2 Б.1.В.ФТД.1.-3



Блок 2		
Тема 2.1. Организация развлечений в гостинице.	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Тема 2.2.. Организация проведения массовых мероприятий.	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Тема 2.3. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.	Активность студента на семинаре	Б.1.В.ФТД.1.-1
Контроль по блоку 2	Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование	Б.1.В.ФТД.1.-1 Б.1.В.ФТД.1.-4 Б.1.В.ФТД.1.-5
Промежуточная аттестация (экзамен)	Письменный экзамен	Б3.В.ОД.1-6

3. Оценочные средства по формам контроля:

Текущий контроль	
Индекс оценочного средства Б.1.В.ФТД.1.-1	Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 1</i> <i>Блок 2</i>
Содержание задание для ежедневного контрольно-проверочного мероприятия	Вопросы для обсуждения, выносимые на семинар.
Требования к выполнению задания	1. Проводится устно в виде собеседования 2. Время, отводимое на процедуру – плановое аудиторное занятие - семинар. 3. Использование технических средств – да. 4. Оценивается самостоятельная работа-подготовка к семинару.
Критерии оценки по содержанию и качеству	0 – отсутствие студента на семинаре 0 – присутствие студента на занятии без проявления



	<p>активности.</p> <p>1 - нет удовлетворительного ответа на вопросы, очень большое количество наводящих вопросов,</p> <p>2— слабое раскрытие вопроса, ошибки в терминологии, использование конспекта, слабая ориентация по теме блока</p> <p>3 – раскрытие вопроса с незначительными ошибками</p> <p>4 - правильный, полный устный ответ на поставленный вопрос, владение терминологией, без использования конспекта, возможно наличие презентационного материала по теме блока</p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<p>1. При обработке результатов оценочной процедуры используются оценочные графы в журнале преподавателя.</p> <p>2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения занятия.</p> <p>Форма представления – запись в электронном журнале.</p>

Индекс оценочного средства Б.1.В.ФТД.1.-2	Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Темы 1.1-1.5. блока 1</i>
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	Контрольная работа по темам блока 1 Каждая контрольная работа содержит 2 вопроса.
Требования к выполнению задания	<ol style="list-style-type: none">1. Проводится письменно в виде контрольной работы2. Время, отводимое на процедуру – 45 минут3. Использование технических средств – нет4. Оценивается полнота раскрытия вопросов.
Критерии оценки по содержанию и качеству	<p>0 - отсутствие студента на контрольной работе</p> <p>1 – работа не раскрывает сущности вопроса, отрывочные бессвязные термины по теме без смысловой привязки к вопросу</p> <p>2 - ответ на меньшую часть вопросов, незнание нормативных документов, отсутствие ориентации в рассматриваемой проблематике.</p> <p>3— удовлетворительное раскрытие вопросов, наличие ошибок в терминологии, недостаточная ориентация в рассматриваемой проблематике</p> <p>4 – достаточное раскрытие вопросов с незначительными ошибками</p> <p>5 – полное раскрытие вопросов, владение терминологией, хорошая ориентация в рассматриваемых проблемах</p>
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных	<ol style="list-style-type: none">1. Письменные замечания преподавателя по тексту работы.2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 2 недель после



процедур	контрольного срока сдачи работы. Форма представления – запись в электронном журнале.
Индекс оценочного средства Б.1.В.ФТД.1.-3	Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 2</i>
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	Самостоятельная работа студента в виде докладов, презентационных материалов по темам блока.
Требования к выполнению задания	<ol style="list-style-type: none">1. Наглядное представление презентационного материала, сообщения в виде докладов на семинарах2. Время, отводимое на процедуру – плановое аудиторное занятие - семинар.3. Использование технических средств – да.4. Оценивается самостоятельная работа-подготовка материала по теме блока.
Критерии оценки по содержанию и качеству	<ol style="list-style-type: none">1. Доклад - правильный, полный устный ответ по рассматриваемой проблематике, творческий подход студента к рассматриваемой теме, аргументированность выводов и обобщений.2. Презентационные материалы – полное наглядное представление теоретического материала по теме блока, владение терминологией и нормативной базой. Максимальное количество баллов - 10
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	<ol style="list-style-type: none">1. При обработке результатов оценочной процедуры используются оценочные графы в журнале преподавателя.2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения занятия. Форма представления – запись в электронном журнале.
Индекс оценочного средства Б.1.В.ФТД.1-4	Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 2</i>
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	Самостоятельная работа студента в виде докладов, презентационных материалов по темам блока.
Требования к выполнению задания	<ol style="list-style-type: none">1. Наглядное представление презентационного материала, сообщения в виде докладов на семинарах2. Время, отводимое на процедуру – плановое аудиторное занятие - семинар.3. Использование технических средств – да.4. Оценивается самостоятельная работа-подготовка материала по теме блока.



Критерии оценки по содержанию и качеству	1. Доклад - правильный, полный устный ответ по рассматриваемой проблематике, творческий подход студента к рассматриваемой теме, аргументированность выводов и обобщений. 2. Презентационные материалы – полное наглядное представление теоретического материала по теме блока, владение терминологией и нормативной базой. Максимальное количество баллов - 5
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	1. При обработке результатов оценочной процедуры используются оценочные графы в журнале преподавателя. 2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения занятия. Форма представления – запись в электронном журнале.
Индекс оценочного средства Б.1.В.ФТД.1-5	Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 2</i>
Содержание задание для рубежного контрольно-проверочного мероприятия	20 тестовых вопросов в задании по темам блока 2
Требования к выполнению задания	1. Проводится письменно или с использованием ПК 2. Время, отводимое на процедуру – 30 мин 3. Использование технических средств – возможно ПК
Критерии оценки по содержанию и качеству	0 - Отсутствие студента на тестировании Каждый правильный ответ оценивается в 0,5 балла.
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	1. При обработке результатов оценочной процедуры используется перечень тестовых вопросов с ответами. 2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры тестирования. Форма представления – запись в электронном журнале.
Промежуточный контроль	
Индекс оценочного средства Б.1.В.ФТД.1-6	Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блок 1</i> <i>Блок 2</i>
Содержание задание для промежуточного контрольно-	20 тестовых вопросов в задании по темам блока 2



проверочного мероприятия	
Требования к выполнению задания	1. Проводится письменно или с использованием ПК 2. Время, отводимое на процедуру – 60 мин 3. Использование технических средств – возможно ПК
Критерии оценки по содержанию и качеству	0 - Отсутствие студента на тестировании Каждый правильный ответ оценивается 0,5 балла.
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	1. При обработке результатов оценочной процедуры используется перечень тестовых вопросов с ответами. Форма представления – запись в зачетно-экзаменационной ведомости.

Промежуточный контроль

Индекс оценочного средства Б.1.В.ФТД.1-9	Название темы/оцениваемого блока (оцениваемых блоков) дисциплины <i>Блоки 1-2</i>
Содержание задание для промежуточного контрольно-проверочного мероприятия	Письменный экзамен. Количество билетов – 17 шт. Количество вопросов в билете – 3 вопроса
Требования к выполнению задания	1. Проводится письменно в виде ответов на вопросы билета 2. Время, отводимое на процедуру – 1,5 час. 3. Использование технических средств – нет 4. Оценивается полнота раскрытия ответов на вопросы билета.
Критерии оценки по содержанию и качеству	Пороги оценок: Каждый ответ максимально оценивается в 6.6 баллов. Менее 10 баллов – «неудовлетворительно», ответы не раскрывают сущности вопроса, отрывочные бессвязные термины без смысловой привязки к вопросу, либо отсутствие ответов на вопросы 11-13 баллов – «удовлетворительно», ответ на меньшую часть вопросов, незнание нормативных документов, отсутствие ориентации в рассматриваемой проблематике. 14-17 баллов – «хорошо», достаточное раскрытие вопросов с незначительными ошибками 18-20 баллов – «отлично», полное раскрытие вопросов,



	владение терминологией, хорошая ориентация в рассматриваемых проблемах
Методика обработки и форматы представления результатов оценочных процедур	Форма представления – запись в зачетно-экзаменационную ведомость.

Содержание заданий в составе оценочных средств

Индекс оценочного средства	Ключи, содержание задания
Б.1.В.ФТД. 1-1	Вопросы для обсуждения, выносимые на семинары. Перечень вопросов указан в РП дисциплины и рейтинг-плане.
Б.1.В.ФТД. 1-2	Примерные темы контрольных работ по блоку 1 1. Понятие гостиничных услуг. Структура и классификация гостиничных услуг. 2. Сущность продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия (продуктовый ассортимент). 3. Прачечная, химчистка в гостиничном предприятии. 4. Организация торгового обслуживания на гостиничном предприятии. 5. Парикмахерская, салоны красоты в гостиничном предприятии. 6. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах. 7. Ресторанное обслуживание, обслуживание в кафе, барах. 8. Служба room-service. 9. Кейтеринг (банкетное обслуживание) на гостиничном предприятии. 10. Оказание интернет-услуг в гостинице. 11. Сервис-бюро, его назначение, функции. 12. Услуги переводчиков и сопровождающих. 13. Бизнес центр, его необходимость, круг предоставляемых услуг. 14. Предоставление услуг трансфера в гостиничном предприятии. Организация службы такси в гостинице. 15. Организация службы проката автомобилей в гостиничном предприятии.
Б.1.В.ФТД. 1-3 Б.1.В.ФТД. 1-4	Доклады, презентационные материалы по темам блоков. Перечень тем указан в РП дисциплины и рейтинг-плане.
Б.1.В.ФТД. 1-5	Тестирование (текущая аттестация) ТЗ-1 Понятие «гостеприимство» обозначает: А) больница Б) странноприемный дом В) трактир Г) туризм



T3-2 К основным услугам в гостиничном сервисе относят:

- А) предоставление услуг бизнес-центра;
- Б) оказание услуг питания;
- В) предоставление услуг размещения;
- Г) предоставление услуг прачечной;

T3-3 Гостиничные предприятия различаются по следующим признакам:

- А) количеством посадочных мест в ресторанах гостиницы
- Б) количество мест в номерах
- В) наличие мест в лобби-баре гостиницы
- Г) количество номеров в гостинице

T3-4 Основные функции дополнительной службы в отеле:

- А. анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- В. услуги бизнес-центра
- С. вопросы правового обеспечения
- Д. визовая поддержка

T3-5 Выберите службы гостиничного предприятия, относящиеся к контактными:

- А) служба персонала
- Б) служба по обслуживанию номерного фонда
- В) служба приема и размещения
- Г) служба консьержей

T3-6 К дополнительным услугам относятся:

- А. Отправка и получение писем и телеграмм.
- Б. Медицинская помощь.
- Г. Экскурсионное обслуживание.
- Д. Прокат автомобилей.

T3-7: Завтрак, включающий кофе, чай, горячий шоколад, сахар, сливки, молоко, лимон, джем, масло, хлебобулочные изделия. Как правило, входит в стоимость проживания, подается в номер в часы, согласованные с гостем:

- А) американский
- Б) скандинавский
- В) континентальный
- Г) английский

T3-8 Основные функции вспомогательных служб - это:

- А. изучение потребностей клиентов
- В. создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- Г. тренажерные залы
- Д. оказание прачечных услуг



T3-9 Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня:

- A. банкет-фуршет
- B. кофе-брейк
- C. банкет с полным обслуживанием официантами
- D. банкет-чай

T3-10 . В какой категории гостиниц обслуживание в номерах (room-service) осуществляют круглосуточно:

- A. 3 звезды
- B. 2 звезды
- C. 1 звезда
- D. только 5 звезд
- E. только 4 звезды
- F. f 4 и 5 звезд

T3-11Экран для показа изображений в проходящем свете. Изображение на такой экран проецируется с помощью источника света, расположенного за ним, в то время как зрители располагаются перед ним:

- A. проектор
- B. микрофон Лавалье
- C. рирэкран
- D. эквалайзер

T3-12 Электронное устройство, позволяющее считывать информацию с магнитной полосы или чипа пластиковой карты и осуществлять связь с банком:

- A) контрольно-кассовая машина
- B) инпринтер
- B) сканер
- Г) POS-терминал

T3-13 . Микрофон, который прикрепляется на одежду выступающего:

- a рирэкран
- b оверхед
- c проектор
- d стробоскоп
- e микрофон Лавалье
- f эквалайзер



T3-14 Совещание, в котором участвуют несколько людей, разделенных очень большими расстояниями, проводящееся с помощью телефонной связи.

- a видеоконференция
- b семинар
- c телеконференция**

T3-15 В дополнительные услуги входит:

- A) услуга размещения
- B) услуга батлера**
- B) экскурсионные услуги**
- Г) услуги прачечной

T3-16 Тип встречи (проводимой в помещении), за которой за основным выступлением следует обсуждение участниками рассматриваемого вопроса:

- A. семинар
- B. телеконференция
- C. конференция**
- D. видеоконференция

T3-17 Профессиональная встреча представителей бизнеса, проводящееся в конкретном месте:

- a телеконференция
- b конференция**
- c семинар
- d видеоконференция

T3-18 Игра, проводимая на специально подготовленной равнинной местности площадью от 40 до 70 га, где располагаются 18 полей разных размеров:

- a гольф
- b бинго
- c пейнтбол
- d гольф**

T3-19 Для какой категории гостиниц обязательно наличие бассейна?

- A. 2 звезды
- B. 3 звезды
- C. 4 звезды
- D. 5 звезд**

T3-20 Выберите вариант, наиболее полно характеризующий основные



черты понятия «услуги»:

- А) несохраняемость, неосязаемость, непостоянство качества**
- Б) доступность, сохраняемость, осязаемость
- В) лицемерие, высокоумие, притворство
- Г) отделимость от объекта услуги, источника услуги, постоянство качества

ТЗ-21 Под средством размещения понимают:

- А) любой объект, предназначенный для временного предоставления услуг питания
- Б) любой объект, предназначенный для предоставления бизнес-услуг
- В) любой объект, предназначенный для временного размещения**
- Г) любой объект, предназначенный для предоставления услуг размещения

ТЗ-22 Гостиничные предприятия характеризуются следующими признаками:

- А) состоят из посадочных мест, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство
- Б) состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, не имеют единого руководства
- В) состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство**
- Г) сгруппированы в фирмы в соответствии с предоставляемым оборудованием и стандартом страны.

ТЗ-23 Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- А. услуги room-service
- В. доставка корреспонденции в номер**
- С. услуги бизнес-центра
- Д. услуги химчистки

ТЗ-24 Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- А. услуги гида
- В. дополнительный комплект белья
- С. услуги room-service
- Д. побудка к определенному времени**

ТЗ-25. Профессиональная культура связана с показателями:

- А) личностью работника**
- Б) внешним видом работника
- В) самосовершенствованием профессиональных компетенций**
- Г) финансовым положением сотрудника

ТЗ-26. Тариф на проживание, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда):

- А) тариф «НВ»**



	<p>Б) тариф «ВВ» В) тариф выходного дня Д) нет правильного ответа</p> <p>ТЗ-27. Клиентоориентированный сервис в гостеприимстве складывается из следующих показателей: А) глубокое понимание потребностей гостей Б) эффективное удовлетворение пожеланий гостей В) работа с различными категориями гостей Г) совершенствование работы финансовой службы</p> <p>ТЗ-28.. Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:</p> <p>А. пользование медицинской аптечкой; В. доставка в номер корреспонденции; С. побудка к определенному времени; Д. копирование документов;</p> <p>ТЗ-29. На какой срок выдается транзитная виза иностранному гражданину, следующему через территорию Российской Федерации в государство назначения воздушным транспортом? Выберите правильный ответ:</p> <p>А. не более 10 суток В. не более 5 суток С. не более 21 суток Д. не более 3 суток</p> <p>ТЗ-30.. Как называется услуга по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы? Выберите правильный ответ:</p> <p>А. транзит В. экскурсия С. тур Д. трансфер Е. квота</p>
Б.1.В.ФТД. 1-6	Тестирование (промежуточная аттестация)
	Блок 1
	1.1 <i>Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»</i>
Б.1.В.ФТД.	Понятие «гостеприимство» обозначает: - больница - странноприемный дом - трактир

1-9	<p>- туризм</p> <p>1.2 <u>Инструкция студенту:</u> Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>» Выберите вариант, наиболее полно характеризующий основные черты понятия «услуги»:</p> <ul style="list-style-type: none">- несохраняемость, неосвязаемость, непостоянство качества- доступность, сохраняемость, осязаемость- лицемерие, высокоумие, притворство- отделимость от объекта услуги, источника услуги, постоянство качества <p>1.3 <u>Инструкция студенту:</u> Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>» К основным услугам в гостиничном сервисе относят:</p> <ul style="list-style-type: none">- услуги бизнес-центра- услуги питания (40%)- услуги размещения (60%)- услуги прачечной; <p>1.4 <u>Инструкция студенту:</u> Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>» Под средством размещения понимают:</p> <ul style="list-style-type: none">- любой объект, предназначенный для временного предоставления услуг питания- любой объект, предназначенный для предоставления бизнес-услуг- любой объект, предназначенный для временного размещения (50%)- любой объект, предназначенный для предоставления услуг размещения (50%) <p>1.5 <u>Инструкция студенту:</u> Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>» Гостиничные предприятия различаются по следующим признакам:</p> <ul style="list-style-type: none">- количеством посадочных мест в ресторанах гостиницы- количество мест в номерах (50%)- наличие мест в лобби-баре гостиницы- количество номеров в гостинице (50%) <p>1.6 <u>Инструкция студенту:</u> Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>» Гостиничные предприятия характеризуются следующими признаками:</p> <ul style="list-style-type: none">- состоят из посадочных мест, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, не имеют единого руководства- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство- сгруппированы в фирмы в соответствии с предоставляемым
-----	--

оборудованием и стандартом страны.

1.7 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

К основным услугам в гостиничном сервисе относят:

- предоставление услуг бизнес-центра;
- оказание услуг питания;**
- предоставление услуг размещения;**
- предоставление услуг прачечной

1.8 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Основные функции дополнительной службы в отеле:

- анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- услуги бизнес-центра**
- вопросы правового обеспечения
- визовая поддержка

1.9 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К дополнительным услугам относятся:

- .-Отправка и получение писем и телеграмм.
- Медицинская помощь..
- Экскурсионное обслуживание.**
- Прокат автомобилей**

1.10 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Основные функции вспомогательных служб - это:

- изучение потребностей клиентов**
- создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- тренажерные залы
- оказание прачечных услуг

1.11 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какой вид завтрака обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

- Континентальный
- Расширенный
- Английский
- Шведский стол

1.12 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между

докладами или обсуждениями в течение дня:

- банкет-фуршет
- кофе-брейк
- банкет с полным обслуживанием официантами
- банкет-чай

1.13 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- трансфер
- услуги гида
- услуги room-service
- побудка к определенному времени

1.14 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Как называется услуга по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы:

- транзит
- экскурсия
- трансфер
- квота

1.15 *Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»*

На какой срок выдается транзитная виза иностранному гражданину, следующему через территорию Российской Федерации в государство назначения воздушным транспортом? Выберите правильный ответ:

- не более 7 суток
- не более 10 суток
- не более 21 суток
- не более 3 суток

1.16 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Какие из указанных ниже услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату? Выберите правильный ответ:

- вызов «скорой помощи»;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определенному времени;
- копирование документов;

1.17 *Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»*

Какая виза выдается иностранному гражданину, въезжающему в Российскую Федерацию в целях осуществления научных, культурных, общественно-политических, спортивных или

религиозных связей и контактов, паломничества, благотворительной деятельности либо доставки гуманитарной помощи

- дипломатическая
- рабочая
- **гуманитарная**
- транзитная

1.18 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Электронное устройство, позволяющее считывать информацию с магнитной полосы или чипа пластиковой карты и осуществлять связь с банком:

- контрольно-кассовая машина
- инпринтер
- сканер
- **POS-терминал**

1.19 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

В дополнительные услуги входит:

- услуга размещения
- **услуга батлера (40%)**
- **экскурсионные услуги (30%)**
- **услуги прачечной (30%)**

1.20 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

На какой срок выдается иностранным гражданам обыкновенная частная виза:

- 1 месяц
- 6 месяцев
- 2 месяца
- **3 месяца**

1.21 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Прачечная включает в себя следующие участки:

- **грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостей;**
- приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения;
- приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи;
- грязного белья, стирки, бельевая, отдел учета и контроля, отделение выдачи.

1.22 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Скорость вращения барабана, стиральной машины в зависимости от ее модели, при отжиге составляет –

- 36-42 об/мин;
- **400-1000 об/мин;**
- не менее 1500 об/мин;
- не более 600 об/сек.

1.23 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

- **предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов**
- услуги консьержа
- услуги room-service
- пользование тренажерным залом

1.24 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Совещание, в котором участвуют несколько людей, разделенных очень большим расстоянием, проводящееся с помощью видеозображения.

- телеконференция
- семинар
- конференция
- **видеоконференция**

1.25 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Тип встречи (проводимой в помещении), за которой за основным выступлением следует обсуждение участниками рассматриваемого вопроса:

- **семинар**
- телеконференция
- конференция
- видеоконференция

1.26 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите услуги, которые гостиница предоставляет гостям бесплатно, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг» №490:

- **доставка в номер корреспонденции при её получении (34%)**
- **предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (33%)**
- **вызов скорой помощи (33%)**
- нет правильного ответа

1.27 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Совещание, в котором участвуют несколько людей, разделенных

очень большим расстояниями, проводящееся с помощью видеоизображения.

- телеконференция
- семинар
- конференция
- видеоконференция

1.28 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Проекционное устройство, которое имеет свой источник света, направленный вверх сквозь любое изображение:

- проектор
- рирэкран
- стробоскоп
- **оверхед**

1.29 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Видеоустройство, которое проецирует на экран по одному слайду. Такой способ показа видеоматериалов иногда называют карусельным, поскольку иногда слайды заряжают заранее в нужном порядке в приспособление, которое, поворачиваясь как карусель, позволяет показывать слайды по очереди.

- оверхед
- эквалайзер
- **проектор**
- стробоскоп

1.30 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Микрофон, который прикрепляется на одежду выступающего:

- рирэкран
- оверхед
- **микрофон Лавалье**
- эквалайзер

1.31 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Аудиоустройство, которое часто используют в комплекте с усилителем и/или с системой звукоусиления (ОЗУ), чтобы отрегулировать и скоординировать звучание различных тембров и частот в сигналах, приходящих от разных источников звука:

- стробоскоп
- рирэкран
- микрофон Лавалье
- **эквалайзер**

1.32 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

В какой категории гостиниц обслуживание в номерах (room-service) осуществляют круглосуточно:

- 3 звезды
- только 5 звезд
- только 4 звезды
- **4 и 5 звезд**

1.33 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Работник службы приема и размещения должен быть информирован:

- **относительно номерного фонда, системах лояльности, дополнительных услугах гостиницы (50%)**
- относительно достопримечательностях города и способах передвижения по нему, расписания работы транспорта, театров, музеев
- относительно протокола проведения различных мероприятий, конференций, аппаратурой для проведения телемостов
- **относительно загрузки гостиницы, стоимости номеров (50%)**

1.34 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Обязательным для всех категорий российских гостиниц является оказание таких медицинских услуг, как вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой согласно...

- ГОСТ Р 51185-2008
- **Правилам предоставления гостиничных услуг**
- ГОСТ Р 5194-1997
- Нет правильного ответа

1.35 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Вид банкетов, который обычно устраивают для женщин, и хозяйка банкета – женщина:

- кофе-брейк
- банкет с полным обслуживанием официантами
- банкет-фуршет
- **банкет-чай**

1.36 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, пищей, а также на организацию их досуга называется...

- **Индустрия гостеприимства**
- Маркетинг
- Анимационный сервис
- Ресторанный сервис

1.37 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Банкет, особенностью которого является то, что гости едят и пьют стоя у столов

- кофе-брейк
- **банкет-фуршет**
- банкет-чай
- банкет с полным обслуживанием официантами

1.38 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня:

- банкет-фуршет
- **кофе-брейк**
- банкет с полным обслуживанием официантами
- банкет-чай

1.39 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Номерной фонд - это :

- однокомнатный номер;
- двухкомнатный номер;
- номер в средстве размещения;
- **общее количество номеров (мест) в средствах размещения.**

1.40 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Определите понятие гостиница:

- сооружение, представляющее собой памятник архитектуры, достопримечательность в отдельных городах
- **имущественный комплекс, часть здания, здание, предназначенное для предоставления услуг размещения**
- здание, совокупность корпусов, предназначенных для проживания
- имущественный комплекс, предназначенный для питания

1.41 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

К бесплатным услугам в гостинице относятся:

- **побудка к определенному времени**
- доставка цветов
- **доставка корреспонденции в номер**
- предоставление в номер блюд и кулинарных изделий

1.42 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

«Ответить»

Предоставляются потребителю за дополнительную плату указанные ниже услуги:

- **мелкий ремонт одежды**
- побудка к определенному времени
- пользование медицинской аптечкой
- доставка в номер корреспонденции

1.43 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку

«Ответить»

Оформлением интерьеров композициями из живых цветов в зоне лобби занимаются:

- цветоводы
- садовники
- фитодизайнеры
- **флористы**

1.44 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Работа операторов АТС связана с телефонным этикетом. Сотрудники телефонной службы должны:

- **иметь приятный голос (50%)**
- **обладать терпением (50%)**
- быть иногда грубой
- быть лицом женского пола

1.45 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Определите понятие гостиница:

- сооружение, представляющее собой памятник архитектуры, достопримечательность в отдельных городах
- **имущественный комплекс, часть здания, здание, предназначенное для предоставления услуг размещения**
- здание, совокупность корпусов, предназначенных для проживания
- имущественный комплекс, предназначенный для питания

1.46 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Услуга по перевозке туриста от места прибытия (аэропорт, ж/д вокзал и т.д.) до гостиницы называется:

- транзит
- экскурсия
- тур
- **трансфер**

1.47 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Гость для гостиницы это:

- **неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;**
- потребитель продукта розничной торговли, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим

положением;

- нет правильных ответов-
- отделимая часть в туризме

1.48 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»»

Понятию «услуга» присуще такие черты как:

- **неосвязаемость (50%)**
- **непостоянство качества (50%)**
- отделимость от поставщика
- сохраняемость.

1.49 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»»

К индивидуальным средствам размещения относятся:

- **квартиры, сдаваемые в наем**
- дома, сдаваемые в наем
- кемпинги
- коттеджи, сдаваемые в наем

1.50 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»»

К особенностям гостиничных услуг относятся:

- Ограниченная возможность хранения;
- **Широкое участие персонала в производственном процессе;**
- **Сезонный характер спроса;**
- **Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия;**

Блок 2

2.1 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»»

Выберите службы гостиничного предприятия, относящиеся к контактными:

- служба персонала
- служба по обслуживанию номерного фонда
- **служба приема и размещения (50%)**
- **служба консьержей (50%)**

2.2 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»»

Загрузка гостиницы зависит от следующих факторов:

- **сезона (34%)**
- **экономической ситуации в стране (33%)**
- **политической ситуации в стране размещения (33%)**
- наличия свободных номеров

2.3 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»»

Тариф на проживание, включающий стоимость завтрака и ужина (или обеда):

- тариф «НВ»
- тариф «ВВ»
- тариф выходного дня
- нет правильного ответа

2.4 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Определите понятие гостиница:

- сооружение, представляющее собой памятник архитектуры, достопримечательность в отдельных городах

- **имущественный комплекс, часть здания, здание, предназначенное для предоставления услуг размещения**

- здание, совокупность корпусов, предназначенных для проживания
- имущественный комплекс, предназначенный для питания

2.5 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К особенностям гостиничных услуг относятся:

- Ограниченная возможность хранения;
- **Широкое участие персонала в производственном процессе;**
- **Сезонный характер спроса;**
- **Взаимозависимость гостиничных услуг и цели путешествия**

2.6 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Вид анимационной деятельности в замкнутом пространстве:

- барбекю
- пикники
- ток-шоу
- званые обеды

2.7 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Важная область привлечения гостей через биотические переживания, а именно:

- **танец**
- ужин при свечах
- бега
- прыжки с парашюта

2.8 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

К клиентоориентированным службам в гостинице не относится:

- служба дворецких
- служба консьержей
- **служба горничных**
- guest relation

2.9 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Гостевой цикл включает в себя следующие этапы:

- заезд, который включает в себя регистрацию гостя и его размещение (34%)
- обслуживание гостей во время проживания (33%)
- выписка и выезд гостя (33%)
- регистрация по прибытии в аэропорту

2.10 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Игра с использованием дротиков:

- пейнтбол
- гольф
- боулинг
- дартс

2.11 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Игра зародившаяся в Северной Америке, ранее использовавшаяся для пометок скота:

- боулинг
- гольф
- дартс
- пейнтбол

2.12 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Выберите службы, с которыми взаимодействует служба приема и размещения на этапах регистрации, проживания и выписки гостя:

- служба питания (34%)
- финансовая служба (33%)
- коммерческая служба (33%)
- кадровая служба

2.13 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Швейцар – это:

- Житель Швейцарии
- Тот, кто встречает и провожает гостей гостиницы
- Сторож
- Продавец швейцарских часов

2.14 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- организация экскурсионного обслуживания
- услуги переводчиков
- кофе брейки
- заказ билетов в театр

2.15 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- косметические услуги
- сауна
- организация банкетов
- массаж

2.16 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Основные функции вспомогательных служб:

- изучение потребностей клиентов
- создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- тренажерные залы
- услуги прачечной

2.17 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Услуги по организации досуга включают:

- Услугу питания
- Организацию музыкального обслуживания
- Организацию проведения концертов
- Организацию танцевальной программы

2.18 Инструкция студенту: Выберите несколько правильных вариантов и нажмите кнопку «Ответить»

Основная цель анимации:

- повышение качества обслуживания
- удовлетворение потребности клиентов
- завоевание рынка
- продвижение турпродукта

2.19 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить».

Анимация – это:

- форма привлечения гостей
- способ привлечения гостей
- функция привлечения гостей
- средство привлечения гостей

2.20 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

	<p>Туристская анимация – это услуга, при оказании которой турист становится:</p> <ul style="list-style-type: none">-руководителем- наблюдателем-участником- зрителем <p><i>2.21 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»</i></p> <p>Для эффективной реализации анимационной деятельности необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none">-анимационные программы- материальная база- талантливые аниматоры- директор отдела <p><i>2.22 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить».</i></p> <p>Формы организации культурно-досуговых анимационных программ:</p> <ul style="list-style-type: none">-карнавалы- лекции-шоу-представления-массовые зрелища <p><i>2.23 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»</i></p> <p>Кем впервые было введено понятие «веллнес»?</p> <ul style="list-style-type: none">- Ардел- Трэвис- Хэлберт Дан- Бёнсон-Стюарт <p><i>2.24 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»</i></p> <p>Низкоударная аэробика (без прыжков), улучшающая работу сердечно-сосудистой и дыхательной системы:</p> <ul style="list-style-type: none">- Latina- Spinning- Step- Low <p><i>2.25 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»</i></p> <p>Низкоударная аэробика (без прыжков), улучшающая работу сердечно-сосудистой и дыхательной системы:</p> <ul style="list-style-type: none">- Latina
--	--

- Funk
- Step
- Low

2.26 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Вид аэробики, где занятия состоят из упражнений, при выполнении которых преодолевается сопротивление воды:

- силовая аэробика
- кардиоаэробика
- low
- аквааэробика

2.27 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какую температуру и влажность имеет турецкая баня?

- температура - 90-110° влажность 5-10%
- температура – 75-70° влажность 20-35%
- температура - 45-65° влажность 45-65%
- температура - 40-45° влажность около 100 %

2.28 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какую температуру и влажность имеет финская сауна?

- температура - 90-110° влажность 5-10%
- температура – 75-70° влажность 20-35%
- температура - 45-65° влажность 45-65%
- температура - 40-45° влажность около 100 %

2.29 Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Как называется баня, которая представляет собой бочку с горячей водой (40-42 ° С и выше)?

- русская
- хамам
- термы
- офуро

2.30. Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Как называется вид бань, где посетители согреваются и распариваются на лежаке из горячего мрамора, а когда выступает обильный пот, приступают к массажу?

- финская
- офуро
- хамам



	<p>- русская</p> <p>2.31. <u>Инструкция студенту</u>: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>»</p> <p>Метод лечения с использованием лечебных грязей:</p> <ul style="list-style-type: none">- фитотерапия- энотерапия- фитогидротерапия- пелоидтерапия <p>2.32. <u>Инструкция студенту</u>: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>»</p> <p>Метод использующий целебные свойства приморского климата, морской воды, водорослей, морских грязей и других продуктов моря и механизмы их действия на организм человека при лечебно-профилактическом применении</p> <ul style="list-style-type: none">- фанготерапия- талассотерапия- терренкур- фитогидротерапия <p>2.33. <u>Инструкция студенту</u>: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>»</p> <p>Лечение водами минеральных источников (питье минеральных вод)</p> <ul style="list-style-type: none">- кнейп-терапия- кренотерапия- иппотерапия- стоун-терапия <p>2.34. <u>Инструкция студенту</u>: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>»</p> <p>Терапевтическая процедура с использованием банок, внутри которых создается разрежение:</p> <ul style="list-style-type: none">- гелиотерапия- вакуумный массаж- ингаляция- диетотерапия <p>2.35. <u>Инструкция студенту</u>: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «<i>Ответить</i>»</p> <p>Технология замедляющая старение организма, использующая гомеопатию, рефлексотерапию и фитотерапию:</p> <ul style="list-style-type: none">- вакуумный массаж- ингаляция- ревитализация- орошение
--	--

2.36. Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Для какой категории гостиниц обязательно наличие бассейна?

- 2 звезды
- 3 звезды
- 4 звезды
- 5 звезд**

2.37. Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Тариф питания ВВ включает в себя:

- тип питания «завтрак-ужин»
- тип питания «завтрак-обед-ужин»
- тип питания «только завтрак»**
- тип питания «все включено»

2.38. Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Какие документы необходимо иметь иностранному гражданину для регистрации в гостинице:

- виза (33%)**
- миграционная карта (33%)**
- обратный билет на самолет (поезд)
- паспорт (34%)**

3.39. Инструкция студенту: Выберите один правильный вариант и нажмите кнопку «Ответить»

Тариф питания ВВ включает в себя:

- тип питания «завтрак-ужин»
- тип питания «завтрак-обед-ужин»
- тип питания «только завтрак»**
- тип питания «все включено»

Промежуточная аттестация (зачет) Примерный перечень вопросов к зачету

1. Структура гостиничных услуг.
2. Основной гостиничный продукт.
3. Сопутствующий гостиничный продукт.
4. Дополнительный гостиничный продукт.
5. Гостиничный продукт по замыслу.
6. Гостиничный продукт в реальном исполнении.
7. Гостиничный продукт с подкреплением.
8. Сущность продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия (продуктовый ассортимент).
9. Понятие анимации в индустрии гостеприимства.



	<ol style="list-style-type: none">10. Особенности и значение гостиничной анимации.11. Виды и программы гостиничной анимации.12. Планирование и организация работы анимационной службы в гостинице.13. Анимационная деятельность в средствах размещения России.14. Технология организации спортивных мероприятий в гостиничном предприятии.15. Технология организации оздоровительных мероприятий в гостиничных предприятиях.16. Материальная база казино и особенности устройства.17. Управленческая структура ночных клубов и казино.18. Обслуживающий персонал ночных клубов и казино.19. Что входит в понятие кейтеринг? Преимущество кейтеринга, организованного на базе гостиницы.20. Правила заполнения заказа на организацию специализированных (массовых) мероприятий.21. Предоставление услуг трансфера на гостиничном предприятии.22. Организация службы такси в гостинице.23. Организация службы проката автомобилей на гостиничном предприятии.24. Организация торгового обслуживания на гостиничном предприятии. Центры розничной торговли: продукты, товары местного производства, сувениры.
--	--