



УТВЕРЖДЕНО:
Советом филиала
ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махачкале
Протокол №15 от «26» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.16 ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2017

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.б.н. Ханбабаева З.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Основы гостиничного дела» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.01 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах школьной программы: обществознание, история, а также на дисциплине «Ресурсосбережение»

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);
- 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 (ПК-5).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- историей становления и развития гостиничного и ресторанного дела; современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных и ресторанных услуг;
- понятием гостиничной услуги, ее специфики и составным элементам, структуре, видам услуг в гостинично-ресторанном комплексе, системами классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения в России и за рубежом, общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО);
- правовым основам осуществления деятельности в сфере гостиничного бизнеса, а именно: основные понятие и термины, гостиничная терминология в профессиональной деятельности; государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, международные гостиничные правила; номерной фонд, Европейский стандарт классификации номеров, классификации номеров в гостиницах России; организация, функционирование, взаимосвязи служб гостинично-ресторанных комплексов; основы архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды.
- основам производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов: гостевой цикл, содержание технологического процесса в гостинице; автоматизация гостиничной деятельности, использование Интернета в индустрии гостеприимства, использование информационного программного обеспечения в деятельности гостинично-ресторанных комплексов.
- функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса; профессиональные стандарты обслуживания; основные квалификационные требования к персоналу гостиницы, персонал гостинично-ресторанного предприятия, квалификационные требования, корпоративные стандарты гостинично-ресторанных комплексов, корпоративная социальная ответственность гостиничного и ресторанного бизнеса

Отдельным модулем дисциплины является модуль «Основы работы СПИР».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 и 2 семестре продолжительностью 36 недель: лекции – 68 часов, практические занятия – 36 часов, консультация – 4 часа, промежуточная аттестация – 4 часа, самостоятельная работа – 104 часа и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; лекции-диалоги, практические занятия, в том числе: экскурсия в гостиницу, практическое

занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, семинар-диспут, семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями; самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации).

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов. Преподавание дисциплины ведется на 2 курсе в 3 и 4 семестрах: лекции – 14 часов, практические занятия – 14 часов, консультация – 4 часа, промежуточная аттестация – 4 часа, самостоятельная работа – 180 часов и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; лекции-диалоги, практические занятия, в том числе: экскурсия в гостиницу, практическое занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, семинар-диспут, семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями; самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты презентаций, решения ситуационных задач, тестирования, отчетного семинара, промежуточная аттестация в форме зачёта в 1 семестре и в форме экзамена во 2 семестре (для заочной формы обучения – зачет в 3 семестре, экзамен в 4 семестре).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Стандартизация и управление качеством
- Технология и организация общественного питания в гостинице;
- Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства;

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ПК-4	готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
2.	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

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Основы гостиничного дела» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность» и относится к вариативной части программы

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах школьной программы: обществознание, история, а также на дисциплине «Ресурсосбережение»

Требования к результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины: студенты должны иметь следующие навыки:

- выделения главного в общем потоке информации
- формирования собственного мнения

- письменной грамотности, культурой речи
- работы в команде
- способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности
- способностью к деловым коммуникациям;
- методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений;

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Стандартизация и управление качеством
- Технология и организация общественного питания в гостинице;
- Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства;

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц/ 216 акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Очная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		1	2		
Контактная работа обучающихся	112	56	56		
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	68	34	34		
Занятия семинарского типа, в том числе:					
Семинары					
Лабораторные работы					
Практические занятия	36	18	18		
Консультации	4	2	2		
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2	2		
		Зач	Экз		
Самостоятельная работа	104	52	52		
Общая трудоемкость час з.е.	216	108	108		
	6	3	3		

Заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		3	4		
Контактная работа обучающихся	36	18	18		
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	14	6	8		
Занятия семинарского типа, в том числе:					
Семинары					
Лабораторные работы					
Практические занятия	14	8	6		
Консультации	4	2	2		
Форма промежуточной аттестации (зачет,	4	2	2		

экзамен)		зач	экз		
Самостоятельная работа	180	90	90		
Общая трудоемкость	216	108	108		
час з.е.	6	3	3		

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1,2 /1	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1.1.История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела	4	Академическая лекция	2	Экскурсия в гостиницу.					8	Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /1		1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	6	Лекция - дискуссия	2	Прак. занятие-беседа					8	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 1. Защита презентации										

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
4,5 /1	2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	2.1 Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности. Понятийный аппарат профессиональной деятельности	4	Проблемная лекция	2	Смешанная форма практического занятия					8	Подготовка индивидуальных заданий
6-9/1		2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	6	Проблемная лекция	2	Посещение профессиональной выставки					7	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 2. Отчетный семинар										

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
10, 11/ 1		2.3.Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Классификация предприятий общественного питания	6	Проблемная лекция	2	Семинар-диспут					7	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 3. Защита презентации										
12, 13/ 1		2.4.Типология гостиниц и других средств размещения	4	Лекция-диалог.	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					7	Подготовка индивидуальных заданий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
14 - 16/1		2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	4	Лекция - дискуссия	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					7	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 4 .Тест										
Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа												
1,2 /2	3.Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	3.1. Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта	6	Проблемная лекция	2	Смешанная форма практического занятия					7	; Подготовка индивидуальных

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
												заданий
2,3 /2		3.2. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы	4	Лекция - дискуссия	2	Смешанная форма практического занятия					7	Подготовка индивидуальных заданий
4-7/2		3.3. Стратегии в индустрии гостеприимства	4	Проблемная лекция	2	Смешанная форма практического занятия					7	Работа с литературой и Интернет-ресурс

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
												ами
		Контрольная точка 1. Защита презентации										
8,9 /2		3.4.Автоматизация гостиничной и ресторанной деятельности	4	Проблемная лекция	4	Смешанная форма практического занятия					7	Подготовка индивидуальных заданий
10, 11/ 2	4. Основы производственно-технологической деятельности гостинично-	4.1. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей	4	Лекция - дискуссия	2	Смешанная форма практического занятия					6	Подготовка индивидуальных

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	ресторанного комплекса.											заданий ;
		Контрольная точка 2. Отчетный семинар										
12, 13/ 2		4.2.Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса	4	Лекция - дискуссия	2	Смешанная форма практического занятия					6	Подготовка индивидуальных заданий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Контрольная точка 3 Решение ситуационных задач										
14, 15 2		4.3. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице и ресторане	4	Лекция - дискуссия	2	Смешанная форма практического занятия					6	Подготовка индивидуальных заданий
16		4.4. Стандарты обслуживания в гостинично-	4	Проблемная лекция	2	Смешанная форма практического					6	Подготовка

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
18/2		ресторанных комплексах Контрольная точка 4. Тест				го занятия						индивидуальных заданий.
		Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа										

Заочная форма

Н	Наименование	Наименование тем	Виды учебных занятий и формы их проведения
---	--------------	------------------	--

	раздела	лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1,2 /3	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1.1.История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела	1	Академическая лекция	1	Экскурсия в гостиницу.					13	Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /3		1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1	Лекция - дискуссия	1	Прак. занятие-беседа					13	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 1. Защита презентации										
4,5 /3	2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	2.1Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности. Понятийный аппарат профессиональной	1	Проблемная лекция	1	Смешанная форма практического занятия					13	Подготовка индивидуальных заданий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		деятельности										
6-9/3		2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	1	Проблемная лекция	1	Посещение профессиональной выставки					13	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 2. Отчетный семинар										
10, 11/3		2.3.Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Классификация предприятий общественного питания	1	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут					13	Подготовка индивидуальных заданий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Контрольная точка 3. Защита презентации										
12, 13/ 3		2.4.Типология гостиниц и других средств размещения	1	Лекция-диалог.	1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					13	Подготовка индивидуальных заданий
14 - 16/ 3		2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров			2	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					12	Подготовка индивидуальных заданий
		Контрольная точка 4 Тест										

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа												
1,2 /4	3.Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	3.1. Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта	1	Проблемная лекция	1	Смешанная форма практического занятия					13	; Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /4		3.2. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы	1	Лекция - дискуссия	1	Смешанная форма практического занятия					13	Подготовка индивидуальных заданий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
4-7/4		3.3.Стратегии в индустрии гостеприимства	1	Проблемная лекция	1	Смешанная форма практического занятия					13	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
		Контрольная точка 1. Защита презентации										
8,9/4		3.4.Автоматизация гостиничной и ресторанной деятельности	1	Проблемная лекция	1	Смешанная форма практического занятия					11	Подготовка индивидуальных заданий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
10, 11/ 4	4. Основы производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанного комплекса.	4.1. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей	1	Лекция - дискуссия	1	Смешанная форма практического занятия					11	Подготовка индивидуальных заданий ;
		Контрольная точка 2. Отчетный семинар										
12, 13/ 4		4.2. Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса Контрольная точка 3	1	Лекция - дискуссия							7	Подготовка индивидуальных заданий

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Решение ситуационных задач										
14, 15 4		4.3. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице и ресторане	1	Лекция - дискуссия						11	Подготовка индивидуальных заданий	
16 - 18/ 4		4.4.Стандарты обслуживания в гостинично-ресторанных комплексах	1	Проблемная лекция	1	Смешанная форма практического занятия				11	Подготовка индивидуальных	

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы
		Контрольная точка 4 Тест								
		Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа								
										заданий

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п / п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
	1.1.История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела, (Очная форма обучения -6 часов, заочная форма обучения -13 часов)	Основная литература 1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356 2. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086 3. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650 Дополнительная литература 1. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016 режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502143 2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 1. Альянс отельеров России http://www.hoteliers-u.pro/ 2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. http://www.russiatourism.ru/ 3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии http://ratanews.ru/ 4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии http://www.rostourunion.ru/
	1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	
	2.1 Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности. Понятийный аппарат профессиональной деятельности, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	
	2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	
	2.3. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Классификация предприятий общественного питания, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	
	2.4. Типология гостиниц и других средств размещения, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	
	2.5. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -12 часов)	
	3.1. Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	
	3.2. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные	

	элементы, (Очная форма обучения - 7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	5. Издание Hotelier.pro http://hotelier.pro/ 6. Независимый гостиничный альянс http://openhospitality.org/
	3.3.Стратегии в индустрии гостеприимства, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -13 часов)	7. Портал Pro Hotel http://prohotel.ru/ 8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688
	3.4.Автоматизация гостиничной и ресторанной деятельности, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -11 часов)	9. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf
	4.1. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -11 часов)	10. Российская гостиничная ассоциация http://rha.ru/ 11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса http://www.frontdesk.ru/ 12. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0
	4.2.Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса, (Очная форма обучения - 7 часов, заочная форма обучения -7 часов)	13. Федерация рестораторов и отельеров России http://frio.ru/
	4.3. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице и ресторане, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения -11 часов)	
	4.4.Стандарты обслуживания в гостинично-ресторанных комплексах, (Очная форма обучения -7 часов, заочная форма обучения - 11 часов)	

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

7.1.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения,	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы 2.	-основные тенденции, проблемы и перспективы индустрии гостеприимства в современных условиях -функционально-	-определять основные тенденции, проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства; -Анализировать	навыками делать соответствующие выводы из анализа результатов деятельности функциональных

		уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	Классификация средств размещения и предприятий общественного питания 3. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства 4. Основы производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанного комплекса	организационную структуру гостиницы и ресторана, стандарты обслуживания в гостинично-ресторанных комплексах	результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	подразделений гостиниц и других средств размещения, анализа уровня обслуживания потребителей
2.	ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	2. Классификация гостиниц и других средств размещения 4. Основы производственно-технологической деятельности средств размещения	технологии создания гостиничного продукта, технологии предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. должностных инструкций в гостиничной деятельности. классификацию гостиниц и других средств размещения	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание основных тенденций, проблем и перспектив индустрии гостеприимства в современных условиях Знание функционально-организационной структуры гостиницы и ресторана, стандартов обслуживания в гостинично-ресторанных комплексах Умение определять основные тенденции, проблемы и перспективы развития индустрии	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар	Студент продемонстрировал знание основных тенденций, проблем и перспектив индустрии гостеприимства в современных условиях Знание функционально-организационной структуры гостиницы и ресторана, стандартов обслуживания в гостинично-ресторанных комплексах Демонстрирует умение	Закрепление готовности анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы

гостеприимства; Умение анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы Владение навыками делать соответствующие выводы из анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, анализа уровня обслуживания потребителей		определять основные тенденции, проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства; Умение анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы	
Знание технологий создания гостиничного продукта, технологии предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице, должностных инструкций в гостиничной деятельности. классификацию гостиниц и других средств размещения Умение контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения Владение навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар	Студент продемонстрировал знание технологий создания гостиничного продукта, технологии предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице, должностных инструкций в гостиничной деятельности. классификацию гостиниц и других средств размещения Демонстрирует умение контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения Студент демонстрирует владение навыками контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Практическое использование способности контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (рефераты, доклады, решение задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, дискуссии и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – устный ответ (опрос, защита презентации)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе (опрос, защита презентации)

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять

«5»	– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но

«3»	дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – отчетный семинар

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
-----------------	--------

выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов
----------------------------	--

Решение ситуационных задач

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
«4», если (7 – 8) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были выполнены все необходимые расчеты; - не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;
«3», если (5 – 6) баллов	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: - не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; - не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; - не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	– полно раскрыто	– Обучающийся

«5»	содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных

	более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Формируемые компетенции: ПК-4, ПК-5			
1,2, 3/1	Раздел 1. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	Защита презентации	Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2. Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3. Использование технических средств – да (ноутбук) Критерии оценки: 1. Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2. Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3. Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4. Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). 4. Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл). 6. Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. 7. Уверенное владение материалом. (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом

4-16/1	Раздел 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	Отчетный семинар	занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3.Использование технических средств – да (ноутбук) Критерии оценки: 1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). 4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл). 6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. 7.Уверенное владение материалом. (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего семестра ТЕСТ Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра
	Разделы 1- 2	Зачет в форме тестирования	ТЕСТ Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий)

			Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов
Формируемые компетенции: ПК-4, ПК-5			
1-4/2	Раздел 3. Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	Защита презентации	Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3.Использование технических средств – да (ноутбук) Критерии оценки: 1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). 4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл). 6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента. 7.Уверенное владение материалом. (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра
5-8/2	Раздел 4. Основы производственной технологической деятельности гостинично-ресторанного комплекса.	Отчетный семинар	Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3.Использование технических средств – да (ноутбук) Критерии оценки: 1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл). 2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл). 3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл). 4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл). 4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл). 5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл). 6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.

			7. Уверенное владение материалом. (2 балла). 8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра
9-12/2		Решение ситуационных задач	–сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче); –продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; –использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи); –выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений; Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего семестра
13-16/2		Тестирование по темам раздела	ТЕСТ Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра
	Разделы 3-4	Экзамен в форме тестирования	ТЕСТ Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий) Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов

7.3.1.Оценочные средства для проведения текущей аттестации студентов

1 семестр

1-ая контрольная точка

Темы для подготовки и защиты презентаций:

1. История развития средств размещения в Эпоху Возрождения.

2. История развития средств размещения в Древней Греции.
3. История развития средств размещения в Древнем Риме.
4. История образования первого постоянного двора в России.
5. История возникновения и развития чайных на Руси.
6. История возникновения гостинных дворов на Руси.
7. История образования первого постоянного двора Европе.
8. История образования первого постоянного двора Америке.
9. История развития средств размещения в 90-е гг. XX века в России.
10. Роль транспорта в развитии средств размещения в XIX веке.
История становления международных гостиничных цепей в США
11. История становления международных гостиничных цепей в Азии
12. История становления международных гостиничных цепей в Европе
Роль личности в развитии мировой истории гостиничного бизнеса
13. Роль личности в развитии мировой истории кулинарии (Огюст Эскофье, Поль Бокюз, Ален Дюкас)
14. Основные тенденции развития ресторанного бизнеса в XIX-XX вв.
15. Знаменитые рестораторы и отельеры настоящего времени.
16. Современное состояние, проблемы и перспективы развития гостинично-ресторанного бизнеса (выбор города, региона, страны)

2-ая контрольная точка

Темы докладов:

1. Проблемы классификации гостиничных предприятий в России.
2. Нормативно-правовое регулирование порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения
3. Тенденции развития российских гостиничных цепей
4. Тенденции развития международных гостиничных цепей
5. Классификация предприятий общественного питания
6. Роль и место (выбрать тип предприятия общественного питания) в индустрии гостеприимства: российский и зарубежный опыт
7. Европейский стандарт классификации номеров
8. Российский стандарт классификации номеров
9. История зарождения индустрии общественного питания в России
10. История зарождения индустрии общественного питания в США
11. История зарождения индустрии общественного питания в Европе
12. Мировой современный опыт классификации гостиниц и иных средств размещения

3-я контрольная точка

1. Определения: «гостиница», «средство размещения», «мотель», «мини-отель», «турист», «исполнитель услуги средств размещения», «услуги средств размещения».
2. Перечислить средства размещения, относящиеся к:
 - гостиницам;
 - специализированным средствам размещения;
 - индивидуальным средствам размещения;
3. Назовите общие требования, применяемые к средствам размещения в РФ.
4. Минимальная площадь жилой комнаты; минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях круглогодичного, сезонного (летнего) проживания.
5. Обязательные элементы в жилой комнате в средствах размещения

- туристов; обязательные элементы в коллективных средствах размещения.
6. Туристские услуги в средствах размещения.
 7. Дать определения: «материальные услуги», «социально-культурные», «дополнительные».
 8. Требования к услугам средств размещения, обязательный ассортимент услуг
 9. Требования к услугам, обязательный ассортимент услуг:
 - индивидуальных средств размещения;
 - специализированных средств размещения;
 10. Требования безопасности, предъявляемые к средствам размещения
 11. Дать определение: «гостиничный продукт», «услуга».
 12. Назовите характерные особенности «гостиничного продукта».
 13. Перечислите услуги по предоставлению питания; дополнительные услуги.
 14. Требования, предъявляемые к средствам размещения по охране окружающей среды.
 15. Виды предприятий общественного питания.

4-я контрольная точка

Тест

1. На Руси постоянные дворы назывались:

- а) лачугами;
- б) кабаками;
- в) ямами.**

2. Как назывались первые в истории развития индустрии гостеприимства средства размещения:

- а) Постояльные дворы
- б) Таверны**
- в) Приюты

3. Сколько периодов в развитии индустрии гостеприимства принято выделять:

- а) 3 периода
- б) 5 периодов**
- в) 4 периода

4. «Отцом» ресторана принято считать:

- а) Ритца
- б) Статлера
- в) Буланже**

5. Наиболее известное нововведение Цезаря Ритца:

- а) появление оркестра в ресторане отеля;**
- б) установка в номере большого зеркала и лампочек над кроватями;
- в) введение униформы для персонала.

6. Из представленного перечня гостиниц Москвы выберите те, которые были построены в начале XX века:

- а) Интурист
- б) Метрополь**
- в) Marriot Grand
- г) Националь**

д) Англитер

7. На массовое строительство предприятий гостинично-ресторанного сервиса повлияло:

- а) растущее благосостояние общества;
- б) промышленные перевороты;
- в) развитие транспорта.

8. Какой из нижеперечисленных нормативных документов устанавливает порядок взаимодействия между гостиничным предприятием и турагентом:

- а) Международная гостиничная Конвенция
- б) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- в) Международные гостиничные правила

9. Как называется национальная гостиничная цепь, действующая на территории Российской Федерации:

- а) «Норд-отель»;
- б) «Спутник»;
- в) «Интурист».

10. Организационная структура управления это.....

11. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:

- а) 1975 г.;
- б) 1981 г.;
- в) 1991 г..

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

- а) Правила предоставления гостиничных услуг
- б) Закон о защите прав потребителя
- в) Закон об основах туристской деятельности
- г) Закон «О регулировании деятельности гостиничных предприятий»
- д) Все ответы верны
- е) Все ответы верны, кроме Г

13. Расставьте в соответствии с ценой на номер деление отелей. По ценам на номера отели делятся на:

- | | |
|----------------|------------------|
| А. 25-35 \$ - | а. средние |
| Б. 35-55 \$ - | б. первоклассные |
| В. 55-95 \$ - | в. апартаментные |
| Г. 95-195 \$ - | г. бюджетные |
| Д. 65-125 \$ - | д. фешенебельные |
| Е. 125-425 \$ | е. экономичные |

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.
- е) Отели на берегу океана.

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

- а) Ротель.
- б) Ботель.**
- в) Флотель.
- г)Флайтель.
- д) Отель – курорт.
- е) Пансионат.

16. Какие категории гостиниц предусмотрены Системой классификации:

- а) 1-5 звезд, пансионат, санаторий
- б) 1-5 звезд, мотель, бизнес-отель
- в) 1-5 звезд
- г) 1-5 звезд, «Без звезд»**
- д) Все ответы верны
- е) Все ответы верны, кроме В

17. Какой орган исполнительной власти является учредителем и координатором порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ:

- а) Росстандарт РФ
- б) Российская гостиничная ассоциация
- в) Роспотребнадзор РФ
- г) Министерство культуры РФ**
- д) Международная гостиничная ассоциация

18.Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:

- а) 5.**
- б)7.
- в)10.
- г)3.
- д)15.
- е)20

19. Существует ли единая международная система классификации гостиниц?

- а)Да.
- б)Нет.**
- в) Существует в рамках Европейского пространства
- д)Существует в рамках европейско-азиатского пространства

20. Передвижная гостиница вагон это:

- а) Ротель.**
- б) Ботель.
- в)Флотель.
- г)Флайтель.
- д).Отель – курорт.
- е)Пансионат.

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

- а)Рекомендации ЮНВТО.**
- б)Всемирного банка.

- в) ЮНЕСКО.
- г) Рекомендации ВТО.
- д) Все ответы верны.
- е) Правильного ответа нет.

22. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

- а) Системы АА.
- б) Звездная (Европейская классификация)**
- в) Системы В&В.
- г) Открытой системы.
- д) Закрытой системы.

23. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- а) Греции.
- б) Великобритании.**
- в) США.
- г) Италии и Израиле.
- д) Франции, России,
- е) Австрии, Бельгии.

24. К гостиницам делового назначения относятся:

- а) Деловой отель
- б) Бизнес отель**
- в) Конгресс-отель**
- г) Все вышеперечисленные
- д) Ни один из вышеперечисленных

25. Расчитать среднюю цену номера, если в отеле 300 номеров. Эталонная цена за номер 150\$, в среднем каждый день снимается 200 номеров.

- а) 125\$
- б) 85\$
- в) 200\$
- г) 100\$**
- д) 165\$

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации студентов (зачет)

1. В Российской Федерации система сертификации услуг носит:

- А. Обязательный характер.
- Б. Добровольный характер.

Ответ : А.

2. 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 09 октября 2015 г. № 1085;
- Б. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ,

ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ
АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ"

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.

Ж.Правильного ответа нет.

Ответ: Е.

3.Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:

А. 5.

Б. 7.

В.10.

Г.3.

Д.15.

Е. 20

Ответ: А.

4. Под коллективным средством размещения в Италии понимается определенный минимум номеров:

А. 5 номеров.

Б. 12 номеров.

В. 7 номеров.

Г. 10 номеров.

Д. 15-номеров.

Е. 20 номеров.

Ответ: В.

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.

Е.Наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

Ответ: Б, В, Г.

6.К специализированным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

А.Профилактории.

Б.Клубы с проживанием.

В.Гостиницы квартирного типа.

Г.Туристские приюты и стоянки.

Д.Лагеря труда и отдыха.

Е.Коттеджи, сдаваемые в наем.

Ответ: А , Г, Д.

7.К индивидуальным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

А. Меблированные комнаты.

Б. Квартиры сдаваемые в наем

В.Дома сдаваемые в наем.

Г.Кемпинги.

Д. Коттеджи сдаваемые в наем.

Ответ: Б, В, Д.

8. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:

- | | |
|-------------|------------|
| А. 1975 г.; | Г. 1977 г. |
| Б. 1981 г.; | Д. 1991 г. |
| В. 1980 г.; | Е. 2000 г. |

Ответ: Б.

9. Отметьте неверное утверждение. Гостиницы обладают следующими признаками:

- А. Состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум.
- Б. Предоставляют разнообразные гостиничные услуги.
- В. Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами.
- Г. Не входят в категорию специализированных заведений.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет

Ответ: Д.

10. Расставьте в соответствии с ценой на номер деление отелей. По ценам на номера отели делятся на:

- | | |
|----------------|------------------|
| А. 25-35 \$ - | а. Средние |
| Б. 35-55 \$ - | б. Первокласные |
| В. 55-95 \$ - | в. Апартаментные |
| Г. 95-195 \$ - | г. Бюджетные |
| Д. 65-125 \$ - | д. Фешенебельные |
| Е. 125-425 \$ | е. Экономичные |

Ответ: А – г, Б – е, В – а, Г – б, Д – в, Е – д

11. К «мега» отелям относятся гостиницы с числом номером более:

- А. 500.
- Б. 600.
- В. 1000
- Г. 1500.
- Д. 2000.
- Е. 2500.

Ответ: Б.

12. «Альпотели» это:

- А. Отели на дорогах.
- Б. Отели для длительного проживания.
- В. Отели в центре города.
- Г. Отели для бизнесменов.
- Д. Отели в горах.
- Е. Отели на берегу океана.

Ответ: Д.

13. 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; | Е. Хаузтель. |

Ответ: В.

14. 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.
- Е. Отели на берегу океана.

Ответ: Б.

15. Аппартаментные гостиницы это:

- А. Предоставляющие номера, состоящие из 3-х комнат (спальня, кабинет, гостиная).
- Б. Предоставляющие номера с кухней и кухонным оборудованием.
- В. Предоставляющие номера состоящие из одной комнаты разделенной несколько зон (спальня, кабинет, спальня гостиная).
- Г. Предоставляющие номера с числом коек по количеству проживающих (из расчет 6 кв.м. на человека).
- Д. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с полным санузлом.
- Е. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с неполным санузлом.

Ответ: Б.

16. К крупной гостинице – «курорт на воде» относится термин:

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат

Ответ: В.

17. К небольшой гостинице на воде» относится термин:

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

Ответ: Б.

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

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

Ответ: Г.

19. Передвижная гостиница вагон это:

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

Ответ: А.

20. По размеру гостиницы делятся на (поставьте количество номеров):

- А. Малые –
- Б. Средние –
- В. Большие -
- Г. Мега – отели-

Ответ: А –до 150; Б -150 до 290; В - от 300 до 600; Г – более 600 номеров.

21. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- А. Уровню и качеству обслуживания.
- Б. По количеству предоставляемых услуг;
- В. По сезонности.
- Г. По вместимости.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

Ответ: В.

22. Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:

- А. Пляжные.
- Б. Городские.
- В. Горные.
- Г. Тематические парки отдыха.
- Д. Ответы А и В.
- Е. Все ответы верны.
- Ж. Правильного ответа нет.

Ответ: Д.

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

- А. Рекомендации ЮНВТО.
- Б. Всемирного банка.
- В. ЮНЕСКО.
- Г. Рекомендации ВТО.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

Ответ: А.

24. В мире существует единая классификация гостиниц?

- А. Да.
- Б. Нет.

Ответ: Б.

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

- А. Россия;
- Б. США.
- В. Италия
- Г. Швейцария.
- Д. Швеция.
- Е. Великобритания.

Ответ: А, В.

26. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:

- А. Россия;
- Б. США.
- В. Франция
- Г. Швейцария.
- Д. Марокко.
- Е. Великобритания.

Ответ: Б, Г, Е.

27. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:

- А. Греция.
- Б. Россия
- В. Франция.
- Г. Великобритания.

Д.Италия.
Е.Швейцария.

Ответ: А, Д, Е.

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

А.США
Б.Россия
В.Франция.
Г.Великобритания.
Д.Италия.
Е.Греция.

Ответ: А, Б, В, Г.

29. 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

Ответ: Б.

30. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

А. Системы АА.
Б. Звездная (Европейская классификация)
В.Системы В&В.
Г. Открытой системы.
Д. Закрытой системы.

Ответ: Б.

31.Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

А.Греция.
Б.Великобритания.
В.США.
Г.Италии и Израиле.
Д.Франции, России, Австрии, Бельгии.

Ответ: Д.

32.Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

А.Греции.
Б.Великобритании.
В.США.
Г.Италии и Израиле.
Д.Франции, России,
Е. Австрии, Бельгии.

Ответ: В.

33. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:

А.Греции.
Б.Великобритании.
В.США.
Г.Италии и Израиле.
Д.Франции, России.
Е. Австрии, Бельгии

Ответ: А.

34. Классификация гостиниц системы «разрядов» используется в

- | | |
|-------------|--------------------|
| А. Америке; | В. Великобритании; |
| Б.Испании; | Г. Греции. |
| Д. Италии | Е. США. |

Ответ: Д.

35. Классификация гостиниц системы «АА» используется в:

- | | |
|-------------|--------------------|
| А. Америке; | В. Великобритании; |
| Б.Испании; | Г. Греции. |
| Д. Италии | Е. США. |

Ответ: В.

36. Самой распространенной классификацией является:

- | | |
|------------------|----------------------|
| А. Звездная. | В. Система разрядов. |
| Б. АА. | Г. ААА. |
| Д. Система букв. | Е. Алмазов. |

Ответ А.

37. Классификация услуг гостиниц системы трех категорий распространена:

- | | |
|--------------------|--------------------------------------|
| А. Греция. | Г. Италии и Израиле. |
| Б. Великобритания. | Д. Франции, России, Австрии, Бельгии |
| В. США. | Е. Индии. |

Ответ: Г.

38. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к франчайзингу:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

Ответ: Б, В.

39. Франчайзинг это:

- А. Аренда гостиницы.
- Б. Покупка гостиницы в собственность.
- В. Коммерческая передача торгового знака, НОУ-ХАУ приемов и методов работы головной компании.
- Г. Объединение независимых компаний для решения общих маркетинговых целей.
- Д. Управление гостиницей по контракту.
- Е. Все ответы верны.

Ответ: В.

40. Лизинг это:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам управляет отелем.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

Ответ: Д.

41. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к лизингу:

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

Ответ: Д..

41. Роялти это:

- А. Плата за вхождение в цепь в виде процентов..
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за бронирование номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

Ответ: Б.

42. Паушальный платеж это:

- А. Плата за вхождение в цепь.
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за единую рекламную политику номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

Ответ: А.

43. Что собой представляют гостиничные консорциумы?

- А. Это добровольное объединение гостиниц под единой торговой маркой, по каким – то единым однородным признакам позволяющим выдерживать однородные стандарты.
- Б. Это вхождение отеля в гостиничную цепь на основе коммерческой передачи торгового знака, НОУ-ХАУ, приемов и методов работы.
- В. Это принадлежность сети гостиниц единому владельцу.
- Г. Это сеть арендованных гостиниц.
- Д. Это объединение крупных гостиниц.
- Е. Это объединение малых гостиниц.

Ответ: А.

44. Соглашение нескольких гостиниц о совместном осуществлении торговой политики на рынке, проведении коммерческих операций по продаже гостиничных услуг, при этом гостиницы остаются независимыми называется:

- | | |
|------------------|----------------|
| А. Ассоциация; | Г. Консорциум. |
| Б. Объединение; | Д. Холдинг |
| В. Конфедерация; | Е. Трест. |

Ответ: Г

45. Крупнейшей гостиничной компанией в мире управляемой на основе договора франчайзинга является:

- А. Holiday Inn Worldwide
- Б. Hospitality Franchise System
- В. Hilton
- Г. Choice International
- Д. Accor
- Е. Best Western

Ответ: Б

46. Самым крупным гостиничным консорциумом в мире является;

- A. Holiday Inn Worldwide
- Б. Hospitality Franchise System
- В. Hilton
- Г. Choice International
- Д. Accor
- Е. Best Western

Ответ: Е.

47. К модели Ритца принадлежит московский отель:

- А. «Савой»; В. «Рэдиссон-Славянская»;
- Б. «Виноградово»; Г. «Палас-Отель».
- Д. «Балчуг». Е. «Катерина».

Ответ: Г.

48. Организационная структура современного отеля зависит от:

- А. Управляющего отелем.
- Б. Формы собственности.
- В. Сегмента потребителей.
- Г. Совета директоров.
- Д. Маркетинговых коммуникаций
- Е. Все ответы верны

Ответ: Б, В.

49. В гостиницах наибольшее распространение получили следующие виды организационных структур:

- А. Линейно-штабная.
- Б. Линейная.
- В. Линейно-дивизиональная.
- Г. Матричная.
- Д. Линейно-функциональная.
- Е. Все ответы верны.

Ответ: Д.

50. Структура управления крупной гостиницей может быть:

- А. Линейно-функциональной.
- Б. Линейно-дивизиональной.
- В. Линейно-штабной структур.;
- Г. Матричной.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

Ответ: А.

7.3.2. Оценочные средства для проведения текущей аттестации студентов

2 семестр

1-ая контрольная точка

Темы для подготовки и защиты презентаций:

1. История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса.
2. Информационные потоки и их роль в организации гостиничного бизнеса.
3. Этапы автоматизации гостиничного сервиса.
4. Автоматизированная система управления предприятием (АСУП): понятие, структура, принцип работы, требования. Примеры типовых АСУ.
5. Требования, предъявляемые к информационному обеспечению современного отеля.

6. Направления развития информационных технологий в индустрии гостеприимства.
7. История развития глобальных систем резервирования
8. Глобальные системы резервирования. Назначение, функции, характеристики.
9. Отечественные системы бронирования и резервирования
10. Отличительные особенности систем резервирования
11. Интеграция глобальных систем бронирования с Интернет
12. Бронирование туристских услуг через Интернет
13. Сетевые информационные технологии. Возможности Интернет
14. Использование различных служб Интернета для сферы гостеприимства.
15. Глобальная система бронирования Amadeus: история создания, услуги, программные продукты, факторы успеха на российском рынке.
16. Глобальные системы бронирования Galileo, WorldSpan, Sabre: история создания, услуги, программные продукты.
17. Национальные системы бронирования Алеан, Сирена, Ключ и т.п.: история создания, услуги, принципы работы.
18. История развития программных средств в сфере гостиничного бизнеса
19. История развития отечественных программных средств в сфере гостиничного бизнеса
20. Этапы автоматизации гостиничного комплекса

2-я контрольная точка

Темы для подготовки и защиты презентаций:

1. Миссия отеля и основные задачи, стоящие перед ним.
2. Организационная схема и иерархия должностной структуры.
3. Функциональная структура организации гостиницы.
4. Линейные связи в гостиничной структуре.
5. Центры прибыли.
6. Поддерживающие центры.
7. Различия в структурах гостиничных предприятий различного класса
8. Значимость проблем качества для гостиничной индустрии.
9. Связь качества и удовлетворенности гостя.
10. Корпоративная культура и качество обслуживания.
11. Технология работы службы питания в гостинице.
12. Технология работы службы Room-service гостиничного предприятия.
13. Технология работы отдела кейтеринга гостиничного предприятия.
14. Технология работы столовой для персонала гостиницы.
15. Технология работы лобби-баров в гостинице.
16. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
17. Технология работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
18. Технология работы административной службы в гостинице.
19. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
20. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
21. Технология работы инженерно – технической службы в гостинице.
22. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
23. Технология работы по организации хранения личных вещей клиентов в гостинице.
24. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.

3 –я контрольная точка

Решение ситуационных задач

1. Подготовить текст подтверждения на размещение в гостинице, исходя из данных письма-заявки (на русском, английском языках). Составить текст отказа на размещение на данную заявку.
2. Продемонстрировать технику получения копии кредитной карты при помощи импринтера и оформления слипа кредитной карты.
3. Ситуация: при заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Технология поведения работника Frontoffice.
4. Работник Frontoffice забыл внести в счёт гостя сумму за последний завтрак, а гость уже покинул гостиницу. Можно ли исправить положение, каким образом?
5. Гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой номер. Технология поведения администратора.
6. Гость сообщает, что его номер ограблен. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
7. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освобождая номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Технология поведения менеджера гостиницы.
8. Рассчитать среднесуточную стоимость номера в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
9. Рассчитать % загрузки гостиницы за сутки в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
10. Рассчитать стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии с данными, предложенными преподавателем.
11. Клиент с собакой хочет остановиться в гостинице. Технология поведения администратора.
12. У гостя болит желудок (гость порезал палец), он просит у вас лекарство. Ваши действия.
13. Гость забыл на стойке службы приёма зонтик. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
14. Гость просит убратся в номере дважды за сутки. Правомерны ли его требования?
15. Звонящий в отель просит дать информацию о номере комнаты проживающего гостя в гостинице. Технология поведения администрации гостиницы в данной ситуации.
16. Гость заселился в номер по цене 100 \$, во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20\$. (понижение на 20\$). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?
17. Где хранятся регистрационные карточки иностранных граждан? Что ещё может храниться вместе с ними?
18. Какое число, как правило, отсутствует в нумерации гостиничных комнат в отелях европейского стандарта? По какой причине?
19. Новое поколение импринтеров - электрические. Где применяются механические импринтеры в гостиницах европейского стандарта?
20. Гость настаивает на стирке костюма, который может быть подвергнут только химической чистке. Ваши действия.

4-я контрольная точка

Тест

1. 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

2. 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

3. Дополнительные гостиничные услуги:

1) киноконцертный зал

2) библиотека

3) парикмахерская

4) питание

5) химчистка

6) проживание

4. В административную службу входит:

1) отдел бронирования

2) телефонная служба

3) поэтажная служба

4) главный инженер

5) секретариат

6) отдел 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) анимационные услуги

5) массаж

6) парикмахерские услуги

7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

1) аренда помещений для конференций

2) международная спутниковая связь

3) заказ железнодорожных билетов

4) резервирование мест в ресторанах

5) Интернет

6) услуги ламинирования

8. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток

2) не более 6 часов после расчетного часа

- 3)при проживании не более суток (первые сутки)
- 4)от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5)при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток**

9.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
- 6)отдел кадров

10.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**
- 6)осуществлять контрольный обход по отелю

11. 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**
- 6) осуществлять контрольный обход по отелю

12.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
- 6)регистрация и размещение гостей**

13. 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
- 6)прием, регистрация и размещение туристов по номерам

14. 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
- 6)контроль за работой системы кондиционирования

15. Основные функции финансовой службы:

- 1)прием гостей
- 2)оказание бытовых услуг
- 3)анализирует результаты хозяйственной деятельностью**
- 4)ремонт и строительство
- 5)оказание транспортных услуг
- 6)контроль за работой системы кондиционирования

16. Основные функции инженерно-технической службы:

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

17. Основные функции коммерческой службы:

- 1)оперативное и стратегическое планирование**
- 2)косметический кабинет
- 3)спортивно-оздоровительный центр
- 4)массаж
- 5)прием и размещение гостей
- 6)бронирование

18. 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
- 6)регистрация гостей

19. 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
- 6)расчет клиента и выезд гостя

20. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1)кассиру
- 2)управляющему
- 3)горничной**
- 4)менеджеру по бронированию
- 5)бухгалтеру
- 6)беллману**

21. К жилым помещениям в гостинице относится:

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

22. Аппартамент:

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

23. Подсобные и хозяйственные помещения:

- 1) мастерские**
- 2) холлы
- 3) кабинет дирекции
- 4) склады**
- 5) жилые номера
- 6) коридор

24. Вспомогательные помещения:

- 1) кладовые
- 2) вестибюль**
- 3) отдел кадров
- 4) склады
- 5) зимний сад**
- 6) лифт

25. Административные помещения:

- 1) кухня
- 2) бельевые
- 3) почилочные
- 4) поэтажные холлы
- 5) бухгалтерия**
- 6) отдел кадров**

26. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1) этаж
- 2) балкон
- 3) лестницы**
- 4) лифты**
- 5) рестораны
- 6) веранда

27. Обслуживающие помещения:

- 1) переходы
- 2) галереи
- 3) холлы

- 4)буфеты
- 5)бары
- 6) коридоры

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

- 1)полноценным инвентарем
- 2)автопарком
- 3)высококвалифицированными специалистами в области питания
- 4)современными моющими средствами
- 5)современными видами уборочных машин
- 6)анимационной службой

29.Уборочные работы по назначению:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка внутренних помещений
- 3)уборка жилых помещений
- 4)генеральная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

30.Уборочные работы по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гостя
- 4)ежедневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

31.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

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

32.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
- 6)экспресс уборка

33. Особенности процесса управления гостеприимством:

- 1) осуществляется непрерывно во времени и пространстве
- 2) устойчивость
- 3) динамичность
- 4) это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа
- 5) импульсивность
- 6) все варианты

34. По продолжительности работы выделяют:

- 1) **круглогодичные гостиницы**
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) **сезонные гостиницы**
- 5) **гостиницы смешанного действия**
- 6) мотели

35. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) **транзитные гостиницы**
- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Тест

1. Структура управления небольшой гостиницей (10 -20 номеров) может быть:

- А.Линейно - функциональной.
- Б .Линейно - дивизиональной.
- В.Линейной;
- Г.Матричной.
- Д.Все ответы верны.
- Е.Правильного ответа нет.

Ответ: А, В.

2. Основные функции службы приема и размещения:

- А.Поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- Б. Услуги химчистки
- В. Контроль систем теплоснабжения
- Г. Контроль технического оборудования
- Д. Обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- Е. Регистрация и размещение гостей

Ответ: Е.

3. К службе портье относятся:

- А.Швейцары.
- Б.Горничные.
- В.Консьержи.
- Г.Коридорные.
- Д.Администратор.
- Е.Уборщики.

Ответ: А. Г.

4. Профессиональное объединение консьержей называется:

- А.Золотые ключи.
- Б.Золотое руно.
- В.Золотые руки.
- Г.Золотые этажи.
- Д.Золотые люди.
- Е.Золотые гуси.

Ответ: А

5. Основные функции ночного аудитора состоят:

- А. В проверке чтобы персонал не спал.
- Б. В контроле за ночной уборкой
- В. Контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги.
- Г. Контроле за приготовлении завтрака.
- Д. Подведении финансовых итогов за сутки.
- Е. Все ответы верны.

Ответ: В, Г.

6. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- А. Обслуживание гостей в номерах.
- Б. Бронирование номеров.
- В. Вопросы по организации презентаций.
- Г. Оказание услуг справочной службы.
- Д. Изучение и анализ потребности клиентов.
- Е. Прием, регистрация и размещение туристов по номерам.

Ответ: А.

7. Основные функции службы общественного питания:

- А. Оказание услуг связи.
- Б. Оказание бытовых услуг.
- В. Организация и обслуживание банкетов.
- Г. Анализ состояния гостиничного рынка.
- Д. Обслуживание туристов в номерах.
- Е. Контроль за работой системы кондиционирования.

Ответ: В.

8. К службе питания и напитков не относится:

- А. Кухня.
- Б. Обслуживания номерного фонда.
- В. Рестораны.
- В. Бары.
- Г. Банкетная служба.
- Д. Отдел стюардинга.
- Е. Все ответы верны.

Ответ: Б.

9. Основные функции финансовой службы:

- А. Прием гостей.
- Б. Оказание бытовых услуг
- В. Анализ результатов хозяйственной деятельности.
- Г. Ремонт и строительство
- Д. Оказание транспортных услуг
- Е. Оказание услуг развлечений.

Ответ: В.

10. Основные функции инженерно-технической службы:

- А. Услуги парикмахерской
- Б. Создание условий для функционирования электротехнических устройств
- В. Спортзал
- Г. Услуги портного
- Д. Торговые киоски
- Е. Контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

Ответ: Б.

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

- А. Портье

- Б.Посыльных
- В.Химчистки
- Г.Прачечной
- Д.Бронирования
- Е.Телефонных операторов.

Ответ: Д.

12. К компьютерным системам управления отелем относятся:

- А.Fidelio
- Б.Amadeus
- В.Londging Touch
- Г.Galileo
- Д.Sabre
- Е.Nimeta

Ответ: А,В,Е

13. К глобальным системам резервирования относятся:

- А.Fidelio
- Б.Amadeus
- В.Londging Touch
- Г.Galileo
- Д.Sabre
- Е.Worldspan

Ответ: Б, Г, Д, Е

14.К дополнительным услугам относятся:

- А.Хранение ценностей багажа.
- Б.Отправка и получение писем и телеграмм.
- В.Медицинская помощь.
- Г.Организация продажи билетов на все виды транспорта.
- Д.Экскурсионное обслуживание.
- Е.Прокат автомобилей.

Ответ: Г, Д, Е

15.К бесплатным услугам относятся:

- А. Побудка к определенному времени.
- Б. Доставка цветов.
- В. Заказ мест в ресторанах города.
- Г.Доставка корреспонденции в номер.
- Д.Предоставление в номер посуды и столовых приборов.
- Е.Вызов такси.

Ответ: А,Г, Д.

16. Подтверждение на бронь необходимо для того, чтобы:

- А. Гостиница могла увеличить счет гостя.
- Б. Гостиница могла доказать, что заказчик был информирован об условиях бронирования в данном отеле.
- В. Что бы клиент не мог отказаться от приезда.
- Г. Подтверждение на бронь явилось основанием для скидок клиенту.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

Ответ:Б.

17. Конкретный номер бронируется:

- А. Всем желающим.
- Б. Знакомым.
- В. Постоянным клиентам.
- Г. VIP-клиентам.

Д. За дополнительную оплату.

Е. За взятку

Ответ: А.

18.Разрешение на поселение:

А. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание

Б. Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

В. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере

Г.Гарантия, что оплата произведена

Д. Документ учета использования номерного фонда

Е. Документ на получение ключа от номера

Ответ: В.

19.При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

А. Договор.

Б.Билеты.

В.Письмо-приглашение.

Г. Реквизиты турфирмы.

Д.Направление турфирмы,

Е.Разрешение на поселение

Ответ: Д.

20. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

А. Визитную карту.

Б.Счет.

В. Разрешение на поселение

Г. Пропуск.

Д. Визу.

Е. Шахматку

Ответ: А

21.Визитная карта гостя - это:

А. Документ, дающий право на занятие номера и места в номере

Б. Документ на право входа в гостиницу

В. Документ на получение ключа от номера

Г. Документ, по которому клиент производит оплату за проживание

Д.Документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

Е. Гарантия, что оплата произведена

Ответ: Б, В,

22.По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:

А. Одних суток, включая праздники и выходные дни.

Б. Трех суток, включая праздники и выходные дни.

В. Пяти суток, включая праздники и выходные дни.

Г. Семи суток, включая праздники и выходные дни.

Д. Десяти суток, включая праздники и выходные дни.

Е. Четырнадцати суток, включая праздники и выходные дни.

Ответ: Б

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

А.Сроки действия визы.

Б.Из какой страны прибыл гость.

В.Дату рождения клиента.

Г.Адрес постоянной регистрации.

Д.Количество детей.

Е.Национальность.

Ответ: А

24. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

А. Разрешение на поселение

Б. Счет

В. Визитную карту

Г. Разрешение на использование минибара.

Д. Разрешение на право прохода по всем этажам гостиницы включая VIP – зону.

Е. Разрешение на использование ресторана.

Ответ: А.

25. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

А.Зав.секцией

Б.Дежурный по этажу

В.Дежурная горничная

Г.Швейцар

Д.Посыльный

Е. Дежурный администратор

Ответ: Е.

26.Единый расчетный час в гостинице:

А. 12:00 часов текущих суток по московскому времени

Б.12:00 часов текущих суток по местному времени

В. 12:00 часов текущих суток по Гринвичу.

Г. 0 часов по местному времени.

Д.0 часов по московскому времени.

Е. 18 часов по местному времени.

Ответ: Б.

27.Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

А. От 12 до 24 часов после расчетного часа (первые сутки)

Б. Не более 6 часов после расчетного часа

В. При проживании не более суток (первые сутки)

Г. От 6 до 12 часов после расчетного часа

Д. При размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

Е. По решению дежурного менеджера.

Ответ: Г.

28.Заезд клиента в гостиницу 01.11.2007 в 11:00 часов – выезд 03.11.2007 в 10:00.

Оплата будет произведена за:

А.Одни сутки

Б.Почасовая

В.Половину суток

Г. 23 часа

Д.Двое суток

Е.По договоренности

Ответ : Д.

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

А.За сутки

Б. Почасовая

В. За половину суток

Г. Двое суток

Д. За четверть суток.

Е По договоренности

Ответ: А

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

- А. За половину суток.
- Б. Двое суток.
- В. Почасовая.
- Г. Сутки.
- Д. За четверть суток.
- Е. По договоренности.

Ответ: В.

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

- А. Двое суток.
- Б. Сутки.
- В. Почасовая.
- Г. По договоренности.
- Д. За половину суток.
- Е. Не взимается

Ответ: Д.

32. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- А. От 12 до 24 часов после расчетного часа (первые сутки)
- Б. Не более 6 часов после расчетного часа
- В. При проживании не более суток (первые сутки)
- Г. От 6 до 12 часов после расчетного часа
- Д. При размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- Е. По решению дежурного менеджера.

Ответ: Г.

33. Проблема обеспечения безопасности. В настоящее время в гостиницах используются замки с ключами:

- А. Амбарные.
- Б. Механические.
- В. Цилиндровые.
- Г. Электронные.
- Д. Магнитные.
- Е. Биологические.

Ответ: Б, Г, Д, Е.

34. Согласно российской классификации гостиниц, номер «сюит» это:

- А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.
- Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м², 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 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.
- Г. Номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м², 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.
- Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м² в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м2 в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: Г.

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

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, 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 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой? спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м2, 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.

Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м2 в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м2 в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: А.

36. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, 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 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м2, 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.

Е. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м2 в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м2 в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: В.

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

А. Номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, 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 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², 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 составе 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.

Е.Номер в составе размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м² в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: Б.

38.Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:

А.Номер в составе размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м²,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 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², 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 составе 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.

Е.Номер в составе размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м² в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: Д.

39. Согласно российской классификации гостиниц, номер «4-ой категории» это:

А.Номер в составе размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

Б. Однокомнатный н7омер площадью не менее 25 м²,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 м² состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

Г. Номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м², 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 составе 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.

Е.Номер в составе размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек ,с площадью из расчета на одного проживающего:

6 м² в здании круглогодичного функционирования;

4,5 м² в зданиях сезонного функционирования.

Ответ: Е.

40. Самым распространенным тарифом является:

- А. Европейский план.
- Б. Континентальный план.
- В. Полупансион.
- Г. Полный пансион.
- Д. Все включено.
- Е. Местный тариф.

Ответ: Б.

41. Средняя цена номера это:

- А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.
- Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.
- В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.
- Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.
- Д. Отношение прибыли к затраченному капиталу приходящемуся на один номер.
- Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

Ответ: Б, В.

42. Рентабельность деятельности гостиницы это:

- А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.
- Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.
- В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.
- Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.
- Д. Отношение прибыли к затраченному капиталу приходящемуся на один номер.
- Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

Ответ: Е.

43. Получаемая норма прибыли (доходность) это:

- А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.
- Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.
- В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.
- Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.
- Д. Отношение прибыли к затраченному капиталу.
- Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

Ответ: Д.

44. Коэффициент загрузки гостиницы это:

- А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.
- Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.
- В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.
- Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.
- Д. Отношение числа проданных номеров к общему числу располагаемых номеров..
- Е. Отношение прибыли к доходам получаемым от продажи всех номеров за отчетный период.

Ответ: Д.

45. Коэффициент гостевой загрузки это:

- А. Отношение суммы стоимости всех предлагаемых к реализации номеров к их количеству.
- Б. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к числу проданных номеров за отчетный период.
- В. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля к общему числу номеров за отчетный период.
- Г. Отношение поступлений денежных средств от продажи номерного фонда отеля, а также суммарной стоимости реализованных услуг к числу проданных номеров за отчетный период.
- Д. Отношение числа проданных номеров к общему числу располагаемых номеров..

Е. Отношение числа проданных кроватей к их количеству.

Ответ: Е.

46. При расчете тарифов отеля используется:

- А. Управленческая решетка Р. Блейка – Дж. Моутона.
- Б. Формула Хаббарта.
- В. Издежки + прибыль.
- Г. Закон Бойля – Мариотта.
- Д. Матрица Бостонской консультативной группы.
- Е. Матрица «Продукт-рынок»

Ответ: Б, В.

47. Расчитать среднюю цену номера, если в нем 300 номеров. эталонная цена за номер 150\$, В среднем каждый день снимается 200 номеров.

- А. 125\$
- Б. 85\$
- В. 200\$
- Г. 100\$
- Д. 165\$

Ответ: Г.

48. Расчитать процент заполняемости отеля, если в нем 300 номеров и в среднем каждый день снимается 200 номеров и средняя цена за номер - 125\$.

- А. 80%
- Б. 41%
- В. 66,6%
- Г. 62,55
- Д. 25,5%
- Е. 92,3%

Ответ: В.

49. Рассчитать коэффициент прибыльности номеров в отеле, если в нем 300 номеров. эталонная цена за номер 150\$, В среднем каждый день снимается 200 номеров и средняя цена за номер - 125\$.

- A.80%
- Б.41%
- В.66,6%
- Г.62,55
- Д.25,5%
- Е.92,3%

Ответ: 62,5%

50. Рассчитать процентный доход, если в отеле 300 номеров. эталонная цена за номер 150\$, В среднем каждый день снимается 200 номеров и средняя цена за номер - 125\$.

- A.80%
- Б.41%
- В.66,6%
- Г.62,55
- Д.25,5%
- Е.92,3%

Ответ: Б.

Контрольные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.
3. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
4. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
5. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
8. Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
9. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
10. Классификации номерного фонда. Соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
11. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения..
12. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
13. Выбор технологического процесса в гостинице.
14. Анализ гостиничных технологий
15. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Технологии создания гостиничного продукта.
17. Разновидность гостиничного продукта,
18. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
19. Специфика гостиничных услуг, их структура.
20. Стратегии в индустрии гостеприимства.
21. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
22. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.

23. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
24. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
25. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
26. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
27. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
28. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
29. Формирование сбытовой стратегии.
30. Каналы сбыта гостиничного продукта.
31. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства
32. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
33. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка.
34. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
35. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
36. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
37. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
38. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
39. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания .
40. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.
41. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.
42. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
43. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности . Reception desk manager
44. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
45. Основные функции регистратора. Процедура приёма и размещения гостей.
46. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
47. Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов..
48. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
49. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
50. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
51. 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
52. Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.

53. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
54. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
55. Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий.
56. Управленческая структура современного отеля. Классификация служб гостиниц.
57. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
58. Культура поведения персонала гостиницы.
59. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
60. Правила поведения персонала гостиницы.
61. Стиль в обслуживании гостей.
62. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
63. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
64. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
65. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
66. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
67. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда..
68. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
69. Структура управления гостеприимством.
- 70.. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
71. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
72. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
73. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
74. Виды дополнительных услуг.
75. Оплата дополнительных услуг.
76. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
77. Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности.
78. Стимулирование сбыта гостиничного продукта как средство воздействия на туристский рынок.
79. Разработка программы стимулирования сбыта гостиничного продукта.
80. Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д.

В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

На очной форме обучения

В 1 и 2 семестре:

- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);
- 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 (ПК-5)

-

На заочной форме обучения

В 3 и 4 семестре:

- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4);
- 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 (ПК-5)

Цель и задачи практических занятий: практические занятия по дисциплине «**Основы гостиничного дела**» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса. Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у курсантов и слушателей умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия- одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания. Практическое занятие предполагает выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Практические занятия, включённые в изучение дисциплины, направлены на формирование у студентов практических умений, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности, а также понимания теории и практики образовательного процесса в общеобразовательной школе, как основы для реализации гуманитарных технологий в образовательной сфере

№	БЛОК	ТЕМА	Вид СРО
1	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1.1 История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела	Экскурсия в гостиницу.
2		1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	Прак. занятие-беседа
3	2. Классификация средств размещения и	2.1 Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности.	Смешанная форма практического занятия

	предприятий общественного питания	Понятийный аппарат профессиональной деятельности	
4		2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	Посещение выставки
5		2.3.Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Классификация предприятий общественного питания	Семинар-диспут
6		2.4.Типология гостиниц и других средств размещения	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями
7		2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями
8	3.Технологии, обеспечивающие развитие индустрии гостеприимства	3.1. Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта	Смешанная форма практического занятия
9		3.2. Гостиничная и ресторанная услуги, их специфика и составные элементы	Смешанная форма практического занятия
10		3.3.Стратегии в индустрии гостеприимства	Смешанная форма практического занятия
11		3.4.Автоматизация гостиничной и ресторанной деятельности	Смешанная форма практического занятия
12	4. Основы производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанного комплекса	4.1. Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей	Смешанная форма практического занятия
13		4.2.Функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса	Смешанная форма практического занятия

14		4.3. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице и ресторане	Смешанная форма практического занятия
15		4.4. Стандарты обслуживания в гостинично-ресторанных комплексах	Смешанная форма практического занятия
		ВСЕГО	

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий должна соответствовать рабочей программе дисциплины.

Практическое занятие 1. История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела

Вид практического занятия: Экскурсия в гостиницу

Тема и содержание занятия: История зарождения и развития гостиничного хозяйства: основные этапы зарождения и развития гостиничного хозяйства.

Цель занятия: формирование и закрепление у студентов знаний об основных этапах зарождения и развития средств размещения.

Практические навыки: приобретение навыков понимания основных этапов зарождения и развития средств размещения.

Практическое занятие 2.

Вид практического занятия: прак. занятие-беседа

Тема и содержание занятия: **Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы; состояние, проблемы и перспективы развития средств размещения в современный период в РФ и за рубежом.**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о состоянии, проблемах и перспективах развития индустрии гостеприимства в современный период в РФ и за рубежом

Практические навыки: приобретение навыков понимания проблем и перспектив развития индустрии гостеприимства в современный период в РФ.

Практическое занятие 3.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия

Тема и содержание занятия: **Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности.** Понятийный аппарат профессиональной деятельности

Цель занятия: формирование и закрепление у студентов знаний об основных понятиях и терминах, применяемых в гостиничной деятельности.

Практические навыки: приобретение навыков понимания и применения основных понятий и терминов, используемых в гостиничной деятельности.

Практическое занятие 4.

Вид практического занятия: Посещение выставки

Тема и содержание практического занятия: **Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности.** Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного и ресторанного сервиса: Международные гостиничные правила. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Правила

предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила, законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах и ресторанах

Цель занятия: : приобрести и закрепить знания по законодательным актам, регулирующим деятельность гостиничного предприятия.

Практические навыки: приобретение навыков в изучении и применении законодательных актов, регулирующих деятельность гостиничного предприятия

Практическое занятие 5.

Вид практического занятия: Семинар-диспут

Тема и содержание практического занятия: **Система классификаций гостиниц и других средств размещения : системы классификаций гостиниц и предприятий общественного питания**. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО).

Цель занятия: узнать об особенностях и проблемах системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ и различных странах мира.

Практические навыки: приобретение навыков в определении систем классификации гостиниц и других средств размещения, национальных систем классификации.

Практическое занятие 6.

Вид практического занятия: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Тема и содержание практического занятия: **Типология гостиниц:** по уровню и количеству предоставляемых услуг, по качеству предоставляемых услуг, по вместимости номерного фонда, по местоположению, по функциональному назначению, по продолжительности пребывания гостей, по способу управления, особенности категоризации в разных странах.

Цель занятия: рассмотреть особенности различных типов гостиниц.

Практические навыки: приобретение навыков в определении различных типов гостиниц.

Практическое занятие 7.

Вид практического занятия: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Тема и содержание практического занятия ; **Номерной фонд Классификация гостиничных номеров: номерной фонд, классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров .Классификации номеров в гостиницах РФ.**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о Европейском стандарте классификации гостиничных номеров, классификации номеров в гостиницах РФ.

Практические навыки: приобретение навыков в определении. классификации номеров в гостиницах РФ и странах Европы.

Практическое занятие 8

Вид практического занятия – Смешанная форма практического занятия

Тема: **Технологии создания гостиничного и ресторанного продукта**

Практическое занятие 9

Вид практического занятия - Смешанная форма практического занятия

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме.

Тема: **Гостиничная и ресторанный услуги, их специфика и составные элементы**
Практическое занятие 10

Вид практического занятия - Смешанная форма практического занятия
Тема: **Стратегии в индустрии гостеприимства**

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме.

Практическое занятие 11.

Вид практического занятия: Смешанная форма практического занятия

Тема и содержание практического занятия: **Автоматизация гостиничной и ресторанной деятельности:**

научно-технический прогресс, автоматизация, виртуализация, информационные технологии, системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения, системы бронирования, глобальные распределительные системы деятельности.

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основных системах автоматизации, применяемых в гостиничной деятельности..

Практические навыки: приобретение навыков работы в системах автоматизации гостиничной деятельности.

Практическое занятие 12.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия

Тема и содержание практического занятия: **Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостя: Операционный процесс обслуживания клиентов Основы производственно-технологической деятельности гостиниц.. Организация функциональных процессов в гостинице**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об операционном процессе обслуживания клиентов.

Практические навыки: приобретение навыков операционного процесса обслуживания клиентов.

Практическое занятие 13.

Вид практического занятия: Смешанная форма практического занятия

Тема и содержание практического занятия: **Функционально-организационная структура гостиницы.: понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур.** Основные службы гостиницы и их функционирование. Взаимосвязи служб в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основных отделах и службах гостиницы..

Практические навыки: приобретение навыков

Практическое занятие 14.

Вид практического занятия: Смешанная форма практического занятия

Тема и содержание практического занятия: **Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице :виды дополнительных услуг ,бизнес-центр, ресторан, транспортное обслуживание, анимационные услуги, экскурсионные услуги, организация питания в гостиницах и туристических комплексах сервис-бюро, салон красоты, оздоровительные залы, прачечная, химчистка и т.д.: графики работы, порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах. .**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о видах дополнительных услуг в гостинице.

Практические навыки: приобретение навыков предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.

Практическое занятие 15.

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия

Тема и содержание практического занятия: **Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения: международные и национальные стандарты, регулирующие право на оказание услуг в гостиницах Стандарты обслуживания, действующие в гостиницах и иных средствах размещения, расположен на территории РФ**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основных стандартах обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Практические навыки: приобретение навыков в изучении и применении основных стандартов обслуживания, действующих в гостиницах и иных средствах размещения

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

8.1. Основная литература

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>
2. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>
3. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

8.2. Дополнительная литература

1. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502143>
2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Альянс отельеров России <http://www.hoteliers-u.pro/>
2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. <http://www.russiatourism.ru/>
3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии <http://ratanews.ru/>
4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
5. Издание Hotelier.pro <http://hotelier.pro/>
6. Независимый гостиничный альянс <http://openhospitality.org/>
7. Портал Pro Hotel <http://prohotel.ru/>

8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688>
9. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf
10. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
12. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. <http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0>
13. Федерация рестораторов и отельеров России <http://frio.ru/>
14. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office

1. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
2. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
3. Профессиональная база данных: федеральный перечень туристских объектов (гостиницы и иные средства размещения): <http://xn----7sba3acabbl5bzn.xn--p1ai/index.php/displayAccommodation/index> Профессиональная база данных открытые данные Министерства культуры РФ. <http://opendata.mkrf.ru/>
4. Профессиональная база данных: реестр профессиональных стандартов Министерства труда и социальной политики Российской Федерации <http://profstandart.rosmintrud.ru/obshchiy-informatsionnyy-blok/natsionalnyy-reestr-professionalnykh-standartov/reestr-professionalnykh-standartov/>

1. Информационно-справочная система Booking.com <https://www.booking.com>
2. Информационно-справочная система Trivago <https://www.trivago.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Основы гостиничного дела» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а так же самостоятельная работа обучающихся.

в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а так же самостоятельная работа обучающихся.

- лекции

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Формы лекций:

- **лекции – диалог** (лекция через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции),
- **проблемная лекция (ПЛ)** введение нового знания через проблемность вопроса и т.д.)
- **лекция – дискуссия.**
- **академическая лекция**

- практические занятия

Практические занятия по дисциплине **«Основы гостиничного дела»** проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине **«Основы гостиничного дела»** – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы.

Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы , подготовку и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплины **«Основы гостиничного дела»**.

Практические занятия, включенные в изучение дисциплины **«Основы гостиничного дела»**, направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области гостиничной деятельности ,развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Практические занятия по дисциплине **«Основы гостиничного дела»** проводятся в специализированном кабинете, оснащенном стендами, мультимедийным техническим оборудованием, в тренинговом кабинете «Гостиничный номер».

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

По дисциплине **«Основы гостиничного дела»** используются **интерактивные формы практических занятий**:

- Практическое занятие - беседа
- Семинар-диспут;
- Семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями;
- Смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями

- самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по **«Основы гостиничного дела»** дисциплине проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;

- углубления и расширения теоретических знаний;
 - формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
 - развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
 - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
 - формирования общих и профессиональных компетенций
 - развитию исследовательских умений
- Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

Формы самостоятельной работы

Подготовка индивидуальных заданий:

- написание доклада,
- подготовка реферата;
- работа в электронной образовательной среде,
- подготовка презентаций по темам.
- конспектирование, составление обзоров по темам
- составление и разработка словаря (гlossария).
- выполнение домашних контрольных работ.
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).
- выполнение творческих заданий.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «**Основы гостиничного дела**» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроекционное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель. ТСО: переносное видеопроекционное оборудование для презентаций. Доска. Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» Гостиничный номер 1 категории: двуспальная кровать, 2 тумбочки, шкаф, зеркало, санузел, душ, телевизор, средства индивидуальной гигиены, индивидуальные принадлежности
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы,

обучающихся	специализированная учебная мебель ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду. Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».
-------------	--