

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(МИ ВлГУ)**

Кафедра ЭТиМК

«УТВЕРЖДАЮ»
Заместитель директора по УР
_____ Д.Е. Андрианов
_____ 17.05.2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология гостиничных услуг

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология туристской деятельности

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Прак- тические занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
7	216 / 6	32	48		5,2	2,35	87,55	101,8	Экз.(26,65)
Итого	216 / 6	32	48		5,2	2,35	87,55	101,8	26,65

Муром, 2022 г.

1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: Приобретение студентами знаний о структуре и специфике технологических процессов по оказанию основных видов гостиничных услуг и ознакомление с видами, эксплуатацией и рациональным использованием технических средств, применяемых в этих процессах.

Задачи дисциплины:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Изучение дисциплины «Технологии гостиничных услуг» базируется на положениях следующих дисциплин: «Человек и его потребности», «Основы туризма», «Сервисная деятельность». Основные положения данной дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Управление персоналом в туризме», «Стандартизация и сертификация в туризме», при подготовке ВКР.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.1 Использует инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания для удовлетворения потребностей туриста	Знать сущность современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг (ПК-5.1) Уметь организовывать процесс сервиса (ПК-5.1) Владеть современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг (ПК-5.1)	тесты, задания

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

4.1.1. Структура дисциплины

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Гостиничные предприятия как часть сферы услуг	7	8	12						25	тестирование, выполнение заданий
2	Материально-техническая база предоставления гостиничных услуг	7	8	16						39	тестирование, выполнение заданий
3	Технология и организация обслуживания в гостиницах	7	16	20						37,8	тестирование, выполнение заданий
Всего за семестр		216	32	48			+	5,2	2,35	101,8	Экз.(26,65)
Итого		216	32	48				5,2	2,35	101,8	26,65

4.1.2. Содержание дисциплины

4.1.2.1. Перечень лекций

Семестр 7

Раздел 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Лекция 1.

Понятие об индустрии гостеприимства, её продукте. Гостиничный сервис (2 часа).

Лекция 2.

Нормативные и правовые документы, регламентирующие деятельность гостиниц и других средств размещения (2 часа).

Лекция 3.

Основные принципы проектирования гостиниц и иных средств размещения (2 часа).

Лекция 4.

Средства размещения туристов. Классификация гостиниц (2 часа).

Раздел 2. Материально-техническая база предоставления гостиничных услуг

Лекция 5.

Основные службы гостиничного предприятия (2 часа).

Лекция 6.

Технология работы служб: снабжение и складирование, бельевое хозяйство, прачечная и химчистка (2 часа).

Лекция 7.

Технология работы служб по приёму и размещению гостей (2 часа).

Лекция 8.

Документальное оформление въезда и выезда постояльцев (2 часа).

Раздел 3. Технология и организация обслуживания в гостиницах

Лекция 9.

Функциональные службы гостиниц: инженерно-техническое обеспечение. Обеспечение безопасности (2 часа).

Лекция 10.

Технология и организация обслуживания номерного фонда (2 часа).

Лекция 11.

Технология предоставления дополнительных услуг (2 часа).

Лекция 12.

Технология и организация отдыха. Спортивно-оздоровительные услуги (2 часа).

Лекция 13.

Технология и организация услуг питания в гостиницах (2 часа).

Лекция 14.

Информационные технологии в гостиничном бизнесе (2 часа).

Лекция 15.

Технология рекламной и выставочной деятельности. Связи с общественностью (2 часа).

Лекция 16.

Требования к персоналу в гостиничном сервисе и туризме (2 часа).

4.1.2.2. Перечень практических занятий

Семестр 7

Раздел 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг

Практическое занятие 1

Индустрия гостеприимства, её продукт. Услуга в гостиничном сервисе (2 часа).

Практическое занятие 2

Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти (2 часа).

Практическое занятие 3

Технологические требования к проектированию гостиниц. Объёмно-планировочные решения (2 часа).

Практическое занятие 4

Экологические требования. Требования безопасности (2 часа).

Практическое занятие 5

Материально-техническая база, обеспечивающая комфорт в гостиницах: здания и сооружения, оборудование (2 часа).

Практическое занятие 6

Система управления гостиницей: организационная структура, администрирование (2 часа).

Раздел 2. Материально-техническая база предоставления гостиничных услуг

Практическое занятие 7

Технико-технологическая документация (2 часа).

Практическое занятие 8

Функциональные службы гостиницы (2 часа).

Практическое занятие 9

Вспомогательные службы гостиницы (2 часа).

Практическое занятие 10

Обеспечение комфорта в гостинице (2 часа).

Практическое занятие 11

Технология и организация обеспечения безопасности в гостинице (2 часа).

Практическое занятие 12

Технология и организация работы инженерно-технической службы (2 часа).

Практическое занятие 13

Технология и организация работы служб снабжения и складирования (2 часа).

Практическое занятие 14

Технология и организация работы прачечной и химчистки (2 часа).

Раздел 3. Технология и организация обслуживания в гостиницах**Практическое занятие 15**

Технология и организация работы службы приёма и размещения: бронирование мест, оформление проживания гостей (2 часа).

Практическое занятие 16

Расчётные операции с клиентами. Оформление въезда и выезда гостей (2 часа).

Практическое занятие 17

Документальное оформление въезда и выезда постояльцев (2 часа).

Практическое занятие 18

Технология и организация уборки номерного фонда и общественных помещений. Контроль качества уборки (2 часа).

Практическое занятие 19

Предоставление дополнительных услуг: экскурсионные и транспортные услуги (2 часа).

Практическое занятие 20

Организация отдыха. Спортивно-оздоровительные услуги (2 часа).

Практическое занятие 21

Организация питания в гостиницах (2 часа).

Практическое занятие 22

Информационные технологии в гостиничном бизнесе (2 часа).

Практическое занятие 23

Рекламная и выставочная деятельность. Связи с общественностью (2 часа).

Практическое занятие 24

Требования к персоналу в гостиничном сервисе и туризме (2 часа).

4.1.2.3. Перечень лабораторных работ

Не планируется.

4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
2. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
3. Классификация средств размещения в США и Канаде.
4. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
5. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
6. Структура информационной папки, принципы оформления.
7. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.

8. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
9. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий, обеспечивающие комфорт и безопасность постояльцев.
10. Hi-Tech в гостиничном бизнесе. Необычные гостиницы.
11. Комфорт в гостиничных номерах. Способы его обеспечения.
12. Технология и организация обеспечения комфорта в гостиницах.
13. Объёмно-планировочные решения при проектировании гостиниц и их взаимосвязь с нормами и правилами предоставления гостиничных услуг.
14. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
15. Проектирование организационных структур в гостиницах.
16. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
17. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
18. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
19. Технология и организация проведения анкетирования постояльцев.
20. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
21. Hi-Tech в системе организации гостиничных услуг.
22. Технология и организация обслуживания VIP -персон.
23. Hi-Tech в предоставлении дополнительных услуг.
24. Дополнительные услуги по профилактике и лечению заболеваний.
25. Дополнительные услуги в организации спортивных мероприятий.
26. Дополнительные услуги в системе питания.
27. Кейтеринг: технология и организация предоставления услуги.
28. Технология и организация услуг по обеспечению бизнесе-переговоров.
29. Технология и организация конференций на базе гостиничных комплексов.
30. Технология и организация предоставления SPA-услуг.
31. Инженерно-техническое обеспечение гостиниц.
32. Организация работы и функции бизнес-центра.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР

Не планируется.

4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
4. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
5. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
6. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
7. Комфорт в гостиничных номерах: технологии его обеспечения.
8. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
9. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
10. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
11. Технология работы служб приёма и размещения гостей в гостинице.
12. Технология работы подносчиков багажа и пажей-посыльных в гостинице.
13. Система управления инженерным оборудованием – BMS.
14. Система управления номером - RMS.
15. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
16. Технология работы службы консьержей в гостинице.
17. Технология работы с электронными системами доступа в гостиничные помещения.

18. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
19. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.
20. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
21. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
22. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
23. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
24. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
25. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
26. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
27. Технология работы по организации медицинского обслуживания в гостинице.
28. Технология работы службы питания в гостинице.
29. Технология работы службы Room-service гостиницы.
30. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
31. Технология работы столовой для персонала гостиницы.
32. Технология работы лобби-баров в гостинице.
33. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
34. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
35. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
36. Технология уборки общественных помещений гостиницы .
37. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
38. Технология работы административной службы в гостинице .
39. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
40. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
41. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
42. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
43. Технологии обеспечения пожарной безопасности в гостинице.
44. Технология работы по организации хранения личных клиентов в гостинице.
45. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
46. Технология работы анимационной службы в гостинице.

5. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины применяется контактная технология преподавания (за исключением самостоятельно изучаемых студентами вопросов). При проведении практических работ применяется имитационный или симуляционный подход. Шаги решения задач студентам демонстрируются при помощи мультимедийной техники. В дальнейшем студенты самостоятельно решают аналогичные задания

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Е. Г. Радыгина. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — <https://www.iprbookshop.ru/99991.html>

2. Технология гостиничных услуг. Часть 1: Практикум для студентов образовательной программы 43.03.02 Туризм / сост. Шулятьева Л.И. [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. (1,57 Мб). – Муром.: МИ ВлГУ, 2021. – 1 электрон. опт. диск (CD-R). - https://rusneb.ru/catalog/000200_000018_RU_NLR_BIBL_A_012647128/

3. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с - <https://www.iprbookshop.ru/102280.html>
4. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. - <https://www.iprbookshop.ru/97791.html>

7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине

1. Ниншитель, Е. Ю. Организация и технология производства услуг : учебное пособие / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына, Т. И. Заяц. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 98 с. - <https://www.iprbookshop.ru/91288.html>
2. Лихолетов, В. В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания : учебное пособие / В. В. Лихолетов. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2012. — 220 с. - <https://www.iprbookshop.ru/30208.html>
3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. - <https://www.iprbookshop.ru/76056.html>
4. Журнал "Курорты. Сервис. Туризм" - http://elibrary.ru/title_about.asp?id=38915
5. Журнал "Сервис в России и за рубежом" - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26230>
6. Журнал "Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии" - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=30632>
7. Журнал "Технико-технологические проблемы сервиса" - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=28520>

7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института (www.mivlgu.ru/iop), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

Университетская библиотека OnLine <http://www.biblioclub.ru/>

Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) <http://www.uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>

Федеральное агентство по туризму РФ <http://www.russiatourism.ru/>

Российский союз туриндустрии <http://www.rata.ru/>

Российская гостиничная ассоциация <http://www.rha.ru/>

Федерация рестораторов и отельеров <http://www.new.frio.ru/>

Всемирная туристская организация - WTO-UN. <http://www.unwto.org/index.php>

Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association. <http://www.ih-ra.com/>

Единый федеральный реестр туроператоров <http://reestr.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>

Департамент культуры и туризма администрации Владимирской области <http://culture.avo.ru/>

Туризм Владимирской области <http://tourism.avo.ru/>

Журнал "Ресторанное и гостиничное дело": www.nha.ru
Журнал "Гостиничное дело": <http://www.panor.ru/journals/gosdel/archive/>
Программное обеспечение:
Не предусмотрено.

7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

iprbookshop.ru
rusneb.ru
elibrary.ru
biblioclub.ru
uisrussia.msu.ru
russiatourism.ru
rata.ru
rha.ru
new.frio.ru
unwto.org
ih-ra.com
reestr.russiatourism.ru
rostourunion.ru
culture.avo.ru
tourism.avo.ru
nha.ru
panor.ru
mivlgu.ru/iop

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кабинет бизнес-планирования

Комплект учебно-методических пособий; 12 компьютеров E8400/2048Mb/VGA int /320Gb/BenQ19; интерактивная доска SMART BOARD 480 со встроенным проектором V25

9. Методические указания по освоению дисциплины

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями. Методические материалы для освоения курса приведены в <https://www.mivlgu.ru/iop/mod/resource/view.php?id=21777>

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением задний по основным темам дисциплины. Занятия проводятся в компьютерном классе, используя специальное программное обеспечение. Каждой подгруппе обучающихся преподаватель выдает задачу, связанную с разработкой и программной реализацией алгоритмов обработки информации. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками. Методические рекомендации по выполнению практических заданий расположены в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=821>

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий. Методические рекомендации по СРС расположены в <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=821>

Курсовая работа выполняется в соответствии с методическими указаниями на курсовую работу. Обучающийся выбирает одну из указанных в перечне тем курсовых работ, исходя из своих интересов, наличия соответствующих литературных и иных источников. В ходе выполнения курсовой работы преподаватель проводит консультации обучающегося. На заключительном этапе обучающийся оформляет пояснительную записку к курсовой работе и выполняет ее защиту в присутствии комиссии из преподавателей кафедры.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – экзамен. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению
43.03.02 Туризм и профилю подготовки *Технология туристской деятельности*
Рабочую программу составил *Шулятьева Л.И.*_____

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *ЭТиМК*

протокол № 14 от 26.04.2022 года.

Заведующий кафедрой *ЭТиМК* _____ *Гусарова М.Е.*
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической
комиссии факультета

протокол № 8 от 12.05.2022 года.

Председатель комиссии ФЭМ _____ *Терентьева И.В.*
(Подпись) (Ф.И.О.)

Лист актуализации рабочей программы дисциплины

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на _____ учебный год.

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ 20__ года.

Заведующий кафедрой _____
(Подпись) _____ (Ф.И.О.)

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине
Технология гостиничных услуг

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине

Тестовые задания.

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

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

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)стриптиз-шоу
- 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) вариант 1

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. Обязанности посыльного (пажа):

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

19. Обязанности подносчика багажа:

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

20. Обязанности портье:

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

21. Функции отдела бронирования:

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

22. Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона
- 2) экономической ситуации в стране
- 3) погоды

- 4) конкурентов
 - 5) политической ситуации в стране
 - 6) все варианты ответов
23. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:
- 1) количества дней пребывания в гостинице
 - 2) низкого спроса на гостиницу
 - 3) сезона
 - 4) дня недели
 - 5) погодных условий
 - 6) % занятости номеров
24. Гарантированное бронирование:
- 1) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
 - 2) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
 - 3) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
 - 4) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
 - 5) поселение «от стойки»
 - 6) все варианты ответов
25. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:
- 1) уровню и качеству обслуживания.
 - 2) по количеству предоставляемых услуг;
 - 3) по сезонности.
 - 4) местоположению
 - 5) целям пребывания
 - 6) все варианты ответов
26. В подтверждении о резервировании указывают:
- 1) стоимость номера
 - 2) фамилию клиента
 - 3) время регистрации
 - 4) дату предполагаемого прибытия
 - 5) тип заказанного номера
 - 6) кто принял заявку
27. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
- 1) санатории.
 - 2) пансионаты
 - 3) мотели.
 - 4) общежития.
 - 5) базы отдыха.
 - 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.
28. К работникам СПиР относятся:
- 1) менеджер службы бронирования
 - 2) швейцар, посыльный
 - 3) повара
 - 4) дежурный по этажу
 - 5) все сотрудники гостиницы
 - 6) горничные
29. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:
- 1) рекламных проспектов
 - 2) в период переписки
 - 3) указанной в договоре
 - 4) ответ 2 и 4
 - 5) все ответы

- 6) указанной в подтверждении о брони
30. Если в анкете неправильно записан адрес регистрации гостя, то:
- 1) гарантируется получение оплаты даже, если гость уехал и не заплатил
 - 2) невозможно вернуть клиенту забытую вещь
 - 3) номер может простоять сутки, если гость выезжает раньше
 - 4) невозможно отправлять подарки от отеля
 - 5) невозможность приглашать клиента в гости
31. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:
- 1) пропуск
 - 2) счет
 - 3) визитную карту
 - 4) приглашение на ужин
 - 5) разрешение на поселение
 - 6) уведомление о прибытии
32. Конкретный номер бронируется:
- 1) всем желающим
 - 2) знакомым
 - 3) постоянным клиентам
 - 4) VIP-клиентам
 - 5) за дополнительную оплату
 - 6) ответ 2 и 3
33. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:
- 1) сутки
 - 2) 1 часа
 - 3) 6 часов
 - 4) 24 часов
 - 5) 12 часов
 - 6) половину суток
34. Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?
- 1) ламинирование, брошюровочные работы;
 - 2) редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки;
 - 3) аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций;
 - 4) предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля.
35. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?
- 1) большой опыт работы на транспорте;
 - 2) умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания;
 - 3) хорошие внешние данные;
 - 4) владение иностранным языком.
36. Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?
- 1) от 1 до 4 человек;
 - 2) от 1 до 6 человек;
 - 3) от 1 до 7 человек;
 - 4) от 1 до 8 человек.
37. Где расположены мини-бары в гостиницах?
- 1) в лифтах гостиницы;
 - 2) в конференц-залах гостиницы;
 - 3) в гостевых комнатах гостиницы;
 - 4) в прачечной-химчистке гостиницы.
38. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы RoomService?
- 1) менеджер службы;

- 2) хостес;
- 3) официант;
- 4) супервайзер.

39. Завтрак, принятый службой RoomService по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:

- 1) в течение 30 минут;
- 2) в течение 10 минут;
- 3) в течение 1 часа;
- 4) в течение 45 минут.

40. Время доставки напитков в номер через службу RoomService :

- 1) в течение 1 часа;
- 2) в течение 5 минут;
- 3) в течение 15 минут;
- 4) в течение 30 минут.

41. В случае нарушения срока доставки завтрака гостю в номер службой RoomService :

1) гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства;

- 2) дается скидка на проживание;
- 3) гость завтракает за счет заведения;
- 4) официант приносит личные извинения гостю.

42. В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания, а позже или при отъезде из отеля?

- 1) если не превышен его кредитный лимит;
- 2) если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей;
- 3) если гостем является женщина;
- 4) если гостем является пенсионер.

43. Интерактивные телевизионные системы дают возможность:

- 1) получения гостями отеля широкого спектра услуг бытового характера;
- 2) получения гостями отеля широкого спектра бизнес-услуг;
- 3) предоставления специальных функций для персонала отеля;
- 4) все вышеперечисленное.

44. В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?

- 1) Гражданский Кодекс РФ;
- 2) Устав предприятия;
- 3) Конституция РФ;
- 4) Трудовой кодекс РФ.

Задания.

1. Задание по теме: «Технология и организация работы службы приёма и размещения»

- Описать состав и функции службы
- Описать этапы и технологию бронирования мест в гостинице
- Описать технологию оформления проживания гостей.

2. Задание по теме: «Вспомогательные службы гостиницы».

- Описать этапы процесса бронирования
- Перечислить и описать формы документов первичного учёта: анкета; карта гостя;

журнал регистрации граждан.

3. Задание по теме: «Организация работы функциональных служб гостиницы.

- Составить общую схему функциональных служб гостиницы
- Описать функции службы маркетинга
- Описать технологию и организацию выставочной деятельности.
- Описать основные функции службы безопасности.

4. Задание по теме: «Система управления гостиничным предприятием».

- Описать технико-технологическую документацию гостиничного предприятия.
- Описать общую схему управления персоналом в гостинице.
- 5. Задание по теме «Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство»
- Описать технологию и организацию работы службы складирования.
- Описать организацию работы прачечной и химчистки.
- 6. Задание по теме: «Предоставление дополнительных услуг гостям».
- Что влияет на качество экскурсионного обслуживания?
- Описать услуги ситуационного центра
- Описать виды транспортных услуг
- 7. Задание по теме: «Предоставление экскурсионных услуг гостям»
- Описать классификацию экскурсий
- Описать состав портфеля экскурсовода
- 8. Задание по теме: «Предоставление услуг бизнес-центрами в гостинице»
- Описать структуру бизнес-центра.
- Описать основные услуги бизнес-центра.
- 9. Задание по теме: «Предоставление услуг транспорта гостиницей»
- Описать нормативно-правовую базу, регулирующую данный вид услуги.
- Описать основные виды транспортных услуг.
- 10. Задание по теме: «Анимационная деятельность гостиницы»
- Описать состав и структуру анимационной программы
- Описать материально-техническую часть анимационной деятельности.
- 12. Задание по теме: «Спортивно-оздоровительные услуги гостиницы»
- Описать виды спортивно-оздоровительных услуг, которые могут оказывать гостиницы.
- Описать общие требования к качеству и безопасности данного вида услуг.
- 13. Задание по теме: «технология работы, направленная на обеспечение безопасности в гостинице»
- Описать технологию работ по обеспечению сохранности личного имущества и ценностей гостей
- Описать оборудование и технологию предотвращения пожарной опасности в гостинице.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	Тест, задания	15
Рейтинг-контроль 2	Тест, задания	15
Рейтинг-контроль 3	Тест, задания	15
Посещение занятий студентом	Выполнение заданий	5
Дополнительные баллы (бонусы)	За оригинальность мышления	15
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение заданий по СРС	15

2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

Перечень вопросов к экзамену.

1. Понятие услуги в гостиничном сервисе. Виды услуг.
2. Понятие о технологии гостиничных услуг. Виды технологий
3. Аутсорсинг в гостиничном сервисе: достоинства и недостатки
4. Основной и дополнительный гостиничный продукт, сопутствующий продукт: специфика предоставления.
5. Характеристика нормативно-правовой базы гостиничного сервиса. Виды нормативных актов.
6. Общая характеристика Закона РФ «О защите прав потребителей»
7. Ум. Общая характеристика Закона РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» и Постановления Правительства «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг»
8. Понятие о сертификации гостиничной деятельности. Порядок проведения сертификации
9. Общая характеристика материально-технической базы гостиничного предприятия
10. Проектирование гостиничных предприятий. Основные требования по обеспечению комфорта.
11. Средства размещения туристов. Виды и характеристика.
12. Основные признаки классификации гостиниц и гостиничных номеров
13. Организация работы основных служб гостиничного предприятия: бэк-офис (структура, технологии, функциональные обязанности).
14. Технология и организация работы вспомогательных служб гостиничного предприятия: структура, функции и задачи служб.
15. Технология и организация водоснабжения гостиниц: источники и основные требования по классу гостиниц.
16. Технологии и организация работы дополнительного оборудования. Расходные материалы.
17. Организация и технология проведения осмотров зданий, сооружений и инженерного оборудования. Периодичность, документальное оформление
18. Технология и организация работ по обеспечению пожаробезопасности. Способы информации гостей о правилах пожарной безопасности
19. Технологические схемы теплоснабжения: источники и основные требования по классу гостиниц.
20. Технологические схемы системы вентиляции: оборудование, основные требования, принципы функционирования.
21. Технологические схемы системы освещения: основное и аварийное освещение.
22. Технологическая схема системы централизованного пылеудаления: оборудование, принципы работы, преимущества.
23. Лифтовое хозяйство. Требования в зависимости от категории гостиницы.
24. Технологические схемы системы охранной сигнализации: оборудование, принципы работы, требования по категориям гостиниц.
25. Технология и организация работы складского хозяйства
26. Технология и организация работы бельевого хозяйства. Основные требования по категориям гостиниц.
27. Технология и организация работ прачечных и химчисток. Требования по категориям гостиниц
28. Нормы и правила охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности в гостинице при работе с инженерно-техническим оборудованием
29. Организационная структура службы приёма и размещения гостей.
30. Порядок проживания в гостинице.
31. Бронирование мест в гостиницах. Этапы процесса бронирования. Способы и системы бронирования.
32. Характеристика документов первичного учёта в гостиницах.
33. услуги связи и банковские услуги, предоставляемые гостиницей.
34. Оформление проживания в гостинице граждан РФ.

35. Оформление проживания в гостинице иностранных граждан.
36. Технология расчётов с клиентами. Документальное оформление. Виды расчётов.
37. Въезд и выезд гостей из гостиницы. Документальное оформление и учёт.
38. Технология и организация уборочных работ в гостиничных номерах и общественных помещениях.
39. Организация контроля качества уборки.
40. Технология и организация ремонта номерного фонда, бытовой техники и инженерного оборудования.
41. Технология и организация хранения ценных вещей постояльцев. Организация работ с забытыми вещами.
42. Медицинская помощь в гостиницах.
43. Платные дополнительные услуги в гостинице.
44. Технология и организация информационного обслуживания в гостинице. Работа сервис-бюро.
45. Технология и организация экскурсионных услуг.
46. Технология и организация работы бизнес-центров, конгресс-центров, ситуационных центров.
47. Технология и организация оказания транспортных услуг постояльцам.
48. Торговые услуги в гостиницах. Применяемые технологии и организация.
49. Общая характеристика технологии и организации отдыха постояльцев.
50. Технология и организация анимационной деятельности гостиницы.
51. Технология и оборудование при оказании спортивно-оздоровительных услуг.
52. Общая характеристика технологии и организации работы предприятий питания в гостиницах.
53. Общие требования к проектированию объектов предприятий питания
54. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания.
55. Технология и организация обслуживания туристских групп на предприятиях питания.
56. Технология и организация обслуживания в залах ресторанов и номерах гостиниц.
57. Технология и организация обслуживания приемов и банкетов.
58. Технологические документы предприятий питания.
59. Общая характеристика информационных технологий в гостиничном бизнесе.
60. Глобальная система бронирования.
61. Специализированные программные продукты для гостиниц.
62. Общая характеристика технологии рекламной и выставочной деятельности. Связи с общественностью.
63. Маркетинговые технологии: система продаж гостиничных услуг.
64. Технология и организация рекламной и информационно-справочной деятельности.
65. Технология связей с общественностью.
66. Технология и организация выставочной деятельности гостиниц
67. Технология и организация работы службы безопасности в гостинице.
68. Технология и организация работ по управлению персоналом в гостинице.
69. Кастинг и тренинг персонала.
70. Профессиональная этика в индустрии гостеприимства.

Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания

Экзамен проводится по билетам, включающих два вопроса. Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с Положением составляет 40 баллов. Итоговая оценка суммируется из семестрового рейтинга и баллов, полученных на экзамене: от 50 до 65 баллов - удовлетворительно, от 66 до 80 баллов - хорошо, от 81 до 100 баллов - отлично.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	<i>Уровень сформированности компетенций</i>
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<i>Высокий уровень</i>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<i>Продвинутый уровень</i>
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<i>Пороговый уровень</i>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<i>Компетенции не сформированы</i>

3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха;
- 2) спортивные базы;
- 3) комнаты в квартирах;
- 4) дома;

- 5) коттеджи;
- 6) квартир.
- 2. Индивидуальные средства размещения:
 - 1) мотели.
 - 2) пансионаты
 - 3) конгресс-центры;
 - 4) лагеря труда и отдыха;
 - 5) круизные суда;
 - 6) квартира.
- 3. Дополнительные гостиничные услуги:
 - 1) киноконцертный зал;
 - 2) библиотека;
 - 3) парикмахерская;
 - 4) питание;
 - 5) химчистка;
 - 6) проживание.

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=821>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.