Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: ректор
Дата подписания: 26.10.2023 10:54:28
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии гостиничной деятельности»

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):
«Туризм и индустрия гостеприимства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины *«Технологии гостиничной деятельности»* разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - *бакалавриат* по направлению подготовки *43.03.03 «Гостиничное дело»*, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 515.

Составители:

к.э.н., доцент	Грашин С.А.
(ученая степень, ученое звание)	(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент (уч.степень, уч.звание) Алексеева Н.Д. (ФИО)

Актуализированная рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании Ученого совета Высшей школы туризма и социальных технологий от 26.08.2024 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы туризма и социальных технологий	к.ф.н., доцент (уч.степень, уч.звание)	Н.Д. Алексеева (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

– формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области управления ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства;

– формирование у обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**	**Основание (ПС)** *для профессиональных компетенций
ПК-2. Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства	ИПК-2.1 Осуществляет оценку и планирование потребностей организаций сферы туризма и гостеприимства в материальных ресурсах и персонале ИПК-2.2. Осуществляет планирование текущей деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства ИПК-2.3. Осуществляет формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности организаций сферы туризм и гостеприимства ИПК-2.4. Использует программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности	**Знает:** теоретические основы гостиничной деятельности; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы **Умеет:** применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; **Владеет:** навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ИПК-4.1. Выбирает и применяет современные технологии обслуживания гостей ИПК-4.2. Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества предоставляемых услуг ИПК-4.3. Организует работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения ИПК-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования	**Знает:** основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения **Умеет**: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения **Владеет:** навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и иных средствах размещения	33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль «Технологии в туризме и индустрии гостеприимства»).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **7 з.е. (252 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	**Трудоемкость, час**		
	всего	**3 семестр**	**4 семестр**
Общая трудоемкость дисциплины, час	**252/252**	**108/108**	**144/144**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**78/ 36**	**34/ 12**	**44/14**
занятия лекционного типа (лекции)	40/14	16/6	20 /8
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	- / -	18 / 6	24 /8
лабораторные работы	/ -	- / -	- / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**147 / 213**	74//92	73 / 121
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	- / -	74//92	73 / 121
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -	- / -	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**- / -**	**- / 4**	**27 / 9**
Промежуточная аттестация		**Зачет**	**Экзамен**

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной, форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

3 семестр

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности** 1. Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники. 2. Технологический процесс обслуживания в гостинице. 3. Особенности обслуживания различных категорий гостей 4. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность.	2 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 1. Понятие и показатели гостиничнойдеятельности развития			2 / -		
	Самостоятельная работа.				10 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 2 Гостиничный продукт как комплекс услуг.** 1 Понятие услуга, характеристика услуг. 2 Особенности гостиничных услуг. 3 Понятие гостиничного продукта. 4 Структура гостиничного продукта. 5 Продуктовая номенклатура гостиницы Технология разработки нового гостиничного продукта	2 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.			2 / 1		
	Самостоятельная работа				10 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 3. Правовые и нормативные основы гостиничнойдеятельности** 1. Правовое регулирование гостиничной деятельности. **2.** Стандартизация и сертификация гостиничной деятельности.	2 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности			2 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 4. Организационная структура гостиничного предприятия** 1. Структура управления гостиничного предприятия 2. Виды организационных структур управления 3. Службы гостиницы, их функции и принципы работы.	2 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 1-4
	Практическое занятие № 4Организационная структурагостиничного предприятия			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 -	**Тема 5. Материально-техническая база гостиничныхпредприятий** 1. Состав материально-технической базы	2 / 1				Устный/письменный

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	гостиницы 2. Гостиница как объект проектирования и строительства					опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 6. Технологический процесс бронирования номеров** 1. Виды бронирования. 2. Процесс бронирования. Способы бронирования номеров	3 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 6. Технологический процесс бронированияномеров			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 7. Организация и технология продажи гостиничногопродукта** 1. Процесс организации продаж гостиничного продукта 2. Канал продажи: понятие и виды 3. Продажи организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристском рынке	3 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 5-7
	Практическое занятие № 7. Технология и организация продажигостиничного продукта			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 14	
	ИТОГО	**16 / 6**	**- / -**	**18 / 6**	**74 / 92**	

4 семестр

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 8 Технологические процессы регистрации, учета ивыписки гостя** 1. Прием и регистрация гостей 2. Особенности регистрации иностранных гостей 3. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации. 4. Порядок предоставления информации гостю. 5. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. 6. Процедура выписки гостя	2 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие №8. Технологические процессы регистрации,учета и выписки гостя			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 15	
ПК-2: ИПК-2.1 -	**Тема 9 Технологический процесс оформления расчетов загостиничные услуги**	2 / -				Устный/письменный опрос.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	1. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими. 2. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги. 3. Порядок возврата денежных сумм гостям.					Практическая работа.
	Практическое занятие № 9. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 15	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 10 Технологический процесс оказания услуги питания вгостинице** 1. Технология обслуживание гостей в зале ресторана гостиницы. 2. Технология предоставления услуги питания в номере (рум-сервис). 3. Технология ресторанного обслуживания массовых мероприятий в гостинице	2 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие №10. Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 15	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 11 Технологический процесс обслуживания номерногофонда гостиницы** 1. Функциональная организация здания гостиницы и блок помещений жилой группы 2. Категории номеров, их характеристика и требования,предъявляемые к ним 3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. 4. Технология обслуживания номеров	2 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 8-11
	Практическое занятие № 11. Технологический процессобслуживания номерного фонда гостиницы			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 15	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 12 Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях**	3 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 12. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 15	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 13 Анимационная деятельность в гостинице** 1. Содержание анимационной деятельности в гостинице 2. Технология создания и реализации анимационныхпрограмм	3 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие №13. Анимационная деятельность вгостинице			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 15	
ПК-2: ИПК-2.1 -	**Тема 14 Деятельность по обеспечению безопасности процессаоказания**	3 / 1				Устный/письменный опрос.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**гостиничных услуг** 1. Комплексный подход к обеспечению безопасности в гостиничном бизнесе. 2. Группы субъектов, обеспечивающих безопасность гостиницы 3. Наиболее опасные угрозы и сценарии криминальных действий 4. Аудит безопасности					Практическая работа.
	Практическое занятие №14. Деятельность по обеспечениюбезопасности процесса оказания гостиничных услуг			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				9 / 15	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 - ИПК-4.4	**Тема 15 Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы** 1. Санитарно-гигиенического содержания помещений гостиничного предприятия. 2. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям трудаработников предприятий индустрии гостеприимства.	3 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 12-15
	Практическое занятие №15. Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 16	
	ИТОГО	**20 / 6**	**- / -**	**24 / 8**	**73 /121**	

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения*

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий:**

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- *электронное обучение;*

- *проблемное обучение;*

- *разбор конкретных ситуаций;*

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на лабораторных работах

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является

обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение всех заданий на практических занятиях.

4.5. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- *изучение учебной литературы по курсу;*
- *подготовка эссе, рефератов, сообщений, презентаций;*
- *работу с ресурсами Интернет;*
- *изучение практических материалов деятельности конкретных предприятий;*
- *подготовку к тестированию по темам курса.*

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета http://sdo.tolgas.ru/

4.6. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1.Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 399 с. : ил., табл. - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=435167 (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - 978-5-16-004665-5. - Текст : электронный.

2.Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2023. - 432 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=429200 (дата обращения: 11.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-106248-7. - Текст : электронный.

3.Гостиничный менеджмент : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / Н. В. Дмитриева, Н. А. Зайцева, С. В. Огнева, Р. Н. Ушаков ; под ред. Н. А. Зайцевой. - Документ read. - Москва : Инфра-М, 2024. - 352 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=435954 (дата обращения: 15.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-101977-1. - Текст : электронный.

4.Организация гостиничного дела : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова, В. П. Леонова, Л. А. Ульянченко [и др.] ; под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - Москва : КноРус, 2016. - 192 с. : ил. - (Бакалавриат). - Глоссарий. - Прил. - ISBN 978-5-406-04349-3 : 534-05. - Текст : непосредственный.

5.Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2020. - 298 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Глоссарий. - Тесты. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=351578 (дата обращения: 15.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01653-4. - 978-5-16-102358-7. - Текст : электронный.

6.Учебно-методическое пособие по дисциплине "Технология гостиничной деятельности" : для студентов направления подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостинич. дело" ; сост. И. А. Емелина. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2018. - 677 КБ, 60 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_TGDb_BGDR_29.03.2018.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

7.Скобкин, С. С.Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 493 с. : табл. - Практикум. - URL: https://znanium.com/read?id=372104 (дата обращения: 18.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0018-7. - 978-5-16-004273-2. - Текст : электронный.

8.Технология и организация гостиничных услуг : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 320 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=438190 (дата обращения: 13.01.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-101986-3. - Текст : электронный.

9.Николенко, П. Г.Организация обслуживания в сфере гостеприимства : учебник / П. Г. Николенко, М. В. Ефремова. - Документ read. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2024. - 546 с. - Прил. - URL: https://reader.lanbook.com/book/380714 (дата обращения: 28.03.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-507-48342-6. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

10.Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / Н. Ю. Арбузова. - Москва : Академия, 2009. - 223 с. : табл. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - ISBN 978-5-7695-4902-1 : 286-00. - Текст : непосредственный.

11.Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. Д. Гридин. - Москва : Академия, 2011. - 224 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование. Сервис). - Прил. - ISBN 978-5-7695-6010-1 : 309-10. - Текст : непосредственный.

12.Джум, Т. А.Организация и технология питания туристов : учеб. пособие / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2022. - 318 с. : ил., табл. - Прил. - Слов. осн. терминов. - URL: https://znanium.ru/read?id=444960 (дата обращения: 02.05.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0199-3. - 978-5-16-110151-3. - Текст : электронный.

13.Ёхина, М. А.Прием, размещение и выписка гостей : учеб. для студентов сред. учеб. заведений по специальности "Гостинич. сервис" / М. А. Ёхина. - Документ Adobe Acrobat. - Москва : Академия, 2014. - 88,1 МБ, 304 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование. Профессиональный уровень). - Слов. терминов и определений. - Прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/kay/Yohina_Priem.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-4468-0324-8. - Текст : электронный.

14.Информационное обеспечение туризма : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский [и др.]. - Документ Adobe Acrobat. - Москва : Федер. агентство по туризму, 2014. - 16,6 МБ, 286 с. - Предм. указ. (указ. терминов). - Прил. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/kay/Informacionnoe_obespechenie_turizma.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-4365-0130-7. - Текст : электронный.

15.Гаврилова, А. Е.Деятельность административно-хозяйственной службы : учеб. для вузов по направлению "Гостинич. дело" / А. Е. Гаврилова. - Москва : Академия, 2012. - 256 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Прил. - ISBN 978-5-7695-8414-5. - 101116032 : 880-00. - Текст : непосредственный.

16.Информационное обеспечение туризма : учеб. для вузов по направлению подгот. "Туризм" / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва : Федер. агентство по туризму, 2014. - 288 с. : ил. - Предм. указ. (указ. терминов). - Прил. - ISBN 978-5-4365-0130-7 : 119-90;125-58;157-70;126-44;113-36;119-90;90-24;95-92;89-10;206-25. - Текст : непосредственный.

17.Чудновский, А. Д.Информационные технологии управления в туризме : учеб. пособие для вузов по специальностям "Гостинич. и турист. бизнес", "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - 3-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2009. - 101 с. : ил. - Глоссарий. - ISBN 978-5-390-00104-2 : 82-50;88-00;83-60. - Текст : непосредственный.

18.Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. Г. Федцов. - Изд. 2-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. - 504 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-222-14439-8 : 136-40;244-56. - Текст : непосредственный.

19.Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие для вузов по специальностям "Соц.-культур. сервис и туризм", "Туризм", "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостинич. хоз-во) / Т. Л. Тимохина. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2009. - 254 с. - (Высшее образование. Гостиничный сервис). - Прил. - ISBN 978-5-8199-0340-7. - 978-5-16-003191-0 : 153-89. - Текст : непосредственный.

20.Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства : [учеб. пособие] для вузов по специальности "Менеджмент орг." специализации "Гостинич. и турист. бизнес", "Соц.-культур. сервис и туризм" и "Туризм" / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2021. - 511 с. : табл. - (Высшее образование). - Крат. терминол. слов. - Прил. - URL: https://znanium.com/read?id=398937 (дата обращения: 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0441-1. - 978-5-16-004444-6. - Текст : электронный.

21.Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Москва : Альфа-М [и др.], 2009. - 303 с. - (ПРОФИль). - Прил. - ISBN 978-5-98281-068-7. - 978-5-16-002498-1 : 131-89. - Текст : непосредственный.

22.Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - Москва : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - (ПРОФИль). - Прил. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=430064 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98281-068-7. - 978-5-16-002498-1. - Текст : электронный.

23.Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учеб. пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - Москва : Дашков и К, 2014. - 175 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02315-6 : 95-25. - Текст : непосредственный.

24.Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - Москва : Академия, 2015. - 284 с. : табл. - (Высшее образование. Бакалавриат. Сервис). - Прил. - ISBN 978-5-4468-1423-7 : 644-80. - Текст : непосредственный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1.eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 13.04.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 13.04.2023). – Текст : электронный.

3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения 13.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения 13.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения 13.04.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6.Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://openedu.ru/. - Загл с экрана.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

***Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень)**, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.*

***Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню*.

Формы текущего контроля успеваемости 3 семестр

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный/письменный опрос	7	5	35
Практические работы	7	5	35
Тестирование по темам лекционных занятий	2	10	20
Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины	1	10	10
Итого по дисциплине			**100 баллов**

Формы текущего контроля успеваемости 4 семестр

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный/письменный опрос	8	5	40
Практические работы	8	5	40
Тестирование по темам лекционных занятий	2	8	16
Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины	1	4	4
Итого по дисциплине			**100 баллов**

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.ru/.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания на практические работы (3 семестр)

Практическое занятие № 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности

Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники.

Особенности работы в гостиничной сфере Особенности обслуживания деловых туристов Особенности обслуживания VIP-гостей

Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья

Особенности обслуживания постоянных гостей;

Характеристика средства размещения (хостел, апарт-отель, конгресс-отель, мотель и др)

Практическое занятие № 2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.

Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства

Участие потребителя в предложении гостиничного продукта

Структура и уровни гостиничного продукта

Продуктовая номенклатура гостиницы

Технология разработки нового гостиничного продукта

Качество гостиничного продукта

Практическое занятие № 3. Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности

Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса

Создание и прекращение деятельности хозяйствующих субъектов в сфере гостиничного бизнеса

Общие положения о договорах в сфере гостиничной деятельности

Основные виды договоров в гостиничной деятельности

Стандартизация и сертификация гостиничных услуг
Лицензирование в сфере гостиничного бизнеса

Практическое занятие № 4. Организационная структура гостиничного предприятия.

Характеристика службы приема и размещения
Характеристика служба бронирования
Характеристика службы обслуживания
Характеристика службы эксплуатации номерного фонда
Характеристика служба питания
Характеристика служба безопасности
Характеристика отдела маркетинга и связей с общественностью

Практическое занятие № 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий

Характеристика материально-технической базы гостиниц
Понятие и этапы проектирования
Стадии работ по проектированию
Особенности процесса и этапов проектирования гостиниц Проектирование прилегающей территории и экстерьера гостиницы
Проектирование общественных помещений
Проектирование номеров гостиницы
Проектирование административной зоны
Проектирование инженерных систем гостиниц

Практическое занятие № 6. Технологический процесс бронирования номеров

Преимущества и недостатки овербукинга
Показатели и способы бронирования Интернет-бронирование гостиничных услуг
Аннулирование бронирования
Стандарт бронирования Автоматизация процесса бронирования
Характеристика компьютерной системы бронирования

Практическое занятие № 7. Организация и технология продажи гостиничного продукта

Процесс организации продаж гостиничного продукта
Виды каналов продаж
Характеристика корпоративных клиентов гостиницы
Тарифы в гостиничном бизнесе
Управление доходами в гостиничном бизнесе

(4 семестр)

Практическое занятие № 8. Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя.

Прием и регистрация гостей Паспортно-визовые формальности
Особенности регистрации иностранных гостей
Правила работы с информационной базой данных гостиницы
Стандарт обслуживания администратором гостиницы
Саморегистрация как новая концепция регистрации гостя
Особенности регистрации туристских групп

Практическое занятие № 9. Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги

Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса

Бланки строгой отчетности, используемые при расчетах с проживающими Последовательность выписки и расчетов с гостем

Практическое занятие № 10. Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице

Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан, вечерний ресторан, лобби-бар, кафе).

Технология обслуживания гостей в ресторане (встреча, размещение, прием заказа, выполнениезаказа, расчет).

Технология обслуживания в номерах Организация мини-баров в номерах Обслуживание деловых мероприятий и банкетовОбслуживание мероприятий вне отеля.

Типы ресторанного сервиса.

Основные способы подачи блюд и напитковКультура обслуживания и правила этикета.

Требования, предъявляемые к метрдотелю и официантам Форменная одежда обслуживающего персонала.

Методы организации труда официантов, графики работы; Подготовка столового белья, посуды, приборов; Сервировка стола.

Назначение и принципы составление меню ресторана.

Виды меню и их характеристика (сет-меню, меню alacarte, комбинированное)Разработка меню, факторы, учитываемые при планировании меню Классификация блюд по критериям популярности и рентабельности Оформление меню.

Электронное меню.

Технология составления калькуляционного расчета (карточки) и определение продажной ценыблюда.

Компьютерные программы, используемые при калькуляции блюд; Особенности корректировки цен и ассортимента меню.

Практическое занятие № 11. Технологический процесс обслуживания номерного фондагостиницы

Функциональная организация здания.

Внутригостиничные коммуникации.

Блок помещений жилой группы.

Техническое обслуживание здания гостиницы.

Порядок уборки общественных помещений гостиницы.

Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним.

Характеристика зон номера, их размещение и оборудование.

Виды уборки номеров (текущая, после выезда, дополнительная, генеральная) Последовательность уборки номера.

Продукция индивидуального пользования в гостиницах, комплектация номера.

Забытые клиентами вещи: оформление, хранение и возврат.

Уборочные материалы, техника, инвентарь.

Графики выхода на работу персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы.

Основные технологические документы службы обслуживания номерного фонда гостиницы.

Контроль качества уборки.

Практическое занятие № 12 Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.

Экскурсионное облуживание.
Коммунально-бытовые услуги.
Спортивно-оздоровительные услуги.
Бизнес-обслуживание

Практическое занятие № 13 Анимационная деятельность в гостинице

Анимация как вид культурно-досуговой деятельности.
Типология анимации и ее функции.
Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности.
Анимационная служба гостиницы: задачи и функции.
Инфраструктура гостиничной анимации.
Детская анимация в гостиницах.
Методы создания анимационной программы.
Виды анимационных программ.
Социальные характеристики адресата анимационной программы.
Главная идея и цели анимационной программы.
Задачи для аниматоров, задачи для участников.
Структура, алгоритм, содержание анимационной программы.
Игра в структуре анимационной программы гостиницы.
Организация и проведение анимационного мероприятия.

Практическое занятие № 14 Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг

Системный подход к обеспечению безопасности современной гостиницы.
Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности современной гостиницы.
Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации; система визуально звукового оповещения; система пожаротушения; система вентиляции и дымоудаления; система разблокировки выходов).
Системы охранной сигнализации: назначение, построение Системы жизнеобеспечения здания (газ, вода, электричество).
Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объектСистемы внутреннего и наружного наблюдения.
Система защиты информации.
Технологическое оборудование и безопасность при его использовании.
Требования безопасности при оказании дополнительных услуг Оказание медицинской помощи в гостиницах.
Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих.
Применение экологических технологий для гостиничного предприятия.

Практическое занятие № 15 Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы

Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые к средствамразмещения.
Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства. Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.

Гигиеническая характеристика окружающей среды.

Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика на предприятиях индустрии гостеприимства.

Гигиенические основы проектирования и строительства гостиниц и предприятий питания.Гигиенические требования к материалам, используемым для изготовления кухонной и столовой посуды.

Гигиена труда и производственная санитария.

Правила техники безопасности, охраны труда и пожарной безопасности при эксплуатациигостиниц и предприятий питания.

8.2.2. Типовые вопросы для устного/письменного опроса

(3 семестр)

Тема 1. Понятие и показатели гостиничной деятельности

Какой показатель гостиничной деятельности обозначает возможную пропускную способность гостиницы при 100%-ном использовании всех инвентарных мест, которыми располагает гостиница в планируемом календарном период

Число инвентарных мест в гостинице – 210 мест. Пропускная способность гостиницы за год, если цикличность планового ремонта – 5 лет, средняя продолжительность ремонта одного инвентарного койко-места – 10 дней, составит

По каким критериям можно классифицировать гостиничные предприятия?

Тема 2 Гостиничный продукт как комплекс услуг**.**

Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемыхуслуг?

Характеристиками номенклатуры услуг гостиничного предприятия являются… Второй этап процесса разработки гостиничного продукта

Тема 3 Правовые и нормативные основы гостиничной деятельности**.**

В каком нормативно-правовом документе закреплено требование обеспечения сохранностивещей постояльцев?

Действующие «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» былиутверждены постановлением Правительства РФ

Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования ккачеству продукции

Тема 4 Организационная структура гостиничного предприятия**.**

Что является характерным недостатком функциональной структуры организации? Какой тип ОСУ носит временной характер?

Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения?

Тема 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий

В гостиницах какой категории допускаются номера без санузлов?

Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей должны быть … Для оснащения какой категории номера кухонное оборудование является обязательным

Тема 6 Технологический процесс бронирования номеров

Порядок и форма отказа от бронирования устанавливается…

Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем…

Тема 7 Организация и технология продажи гостиничного продукта

Может ли гостиница сама определить перечень услуг, которые входят в цену номера?

Какие виды услуг исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты Количество продукта (товаров, услуг), которое продавец желает, может и способен предложить для продажи на рынке в течение некоторого периода времени при определенной цене – это...

(4 семестр)

Тема 8 Технологические процессы регистрации, учета и выписки гостя

Может ли гостиница разместить несовершеннолетнего, имеющего паспорт, без сопровождающих лиц?

Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе…

Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет

Тема 9 Технологический процесс оформления расчетов за гостиничные услуги

Может ли гостиница включать в счет клиента плату за ранний заезд, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается….

Может ли гостиница осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности?

Тема 10 Технологический процесс оказания услуги питания в гостинице

С точки зрения вида меню можно классифицировать как….

По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на: ….

Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:….

Тема 11 Технологический процесс обслуживания номерного фонда гостиницы

Сколько категорий номеров существует согласно действующей системе классификациигостиниц и других средств размещения?

Номер площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 см х 200 см), с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз) и дополнительным туалетом Основной документ учета состояния гостиничной деятельности в течение определенных суток

Тема 12 Технология предоставления дополнительных услуг в гостиничных предприятиях

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг….

Укажите подходы к организации дополнительных услуг в отеле Укажите виды дополнительных услуг

Тема 13 Анимационная деятельность в гостинице

К зрелищно – развлекательным анимационным направлениям деятельности не относят?

Туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие, способствующее его рекреации называется?

Конечной целью туристской анимации является?

Тема 14 Деятельность по обеспечению безопасности процесса оказания гостиничных услуг

Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и другихдрагоценных вещей постояльца?

Применение каких мер предупреждения и своевременбного реагирования на любую опасную ситуацию с целью минимизации рисков и ущербов выводится сегодня на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности?

Тема 15 Санитария и гигиена предприятий гостинично-ресторанной сферы

Что является основной задачей гигиены труда?

Система организационных, санитарно-гигиенических мероприятий, технических средств и методов, предотвращающих или уменьшающих воздействие на работающих вредных производственных факторов это –

На каком расстоянии от жилых домов, площадок для игр и отдыха должна располагаться площадка мусоросборников?

8.2.3. Типовые тестовые задания по темам

1. Расчет показателей эффективности гостиничной деятельности
2. Заполнение бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств иоператоров
3. Расчет тарифа номера
4. Заполнение регистрационных документов гостя
5. Расчет нормы выработки по уборке номеров в смену на одну горничную
6. Разработка контрольной карты проверки работы горничной
7. Разработка анимационной программы
8. Творческое задание «Разработать технологический стандарт бронирования (регистрации,предоставлении услуг питания и т.д.)»
9. Составление глоссария по темам дисциплины
10. Составление библиографии по темам дисциплины

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет/экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету (3 семестр)

ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

1. Гостиничная деятельность: понятие, сфера, участники.
2. Технологический процесс обслуживания в гостинице.
3. Особенности обслуживания деловых туристов
4. Особенности обслуживания VIP-гостей.
5. Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья.
6. Особенности обслуживания постоянных гостей.
7. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность.
8. Понятие услуга, характеристика услуг.
9. Особенности гостиничных услуг.
10. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства.
11. Структура и уровни гостиничного продукта.
12. Продуктовая номенклатура гостиницы.
13. Технология разработки нового гостиничного продукта.
14. Правовое регулирование гостиничной деятельности.
15. Стандартизация и сертификация гостиничной деятельности.

ПК-2 Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства

16. Структура управления гостиничного предприятия.
17. Виды организационных структур управления.
18. Службы гостиницы, их функции и принципы работы.
19. Состав материально-технической базы гостиницы.
20. Гостиница как объект проектирования и строительства.
21. Преимущества и недостатки овербукинга.
22. Показатели и способы бронирования.
23. Интернет-бронирование гостиничных услуг.
24. Аннулирование бронирования.
25. Автоматизация процесса бронирования.
26. Понятие и принцип работы компьютерной системы бронирования.
27. Характеристика зарубежных Интернет-системы бронирования.
28. Российские системы Интернет-бронирования, проблемы их развития.
29. Факторы, влияющие на выбор гостиницей системы интернет-бронирования.
30. Процесс организации продаж гостиничного продукта.
31. Виды каналов продаж.
32. Характеристика корпоративных клиентов гостиницы.
33. Тарифы в гостиничном бизнесе.

34. Управление доходами в гостиничном бизнесе.
35. Прием и регистрация гостей.
36. Паспортно-визовые формальности.
37. Особенности регистрации иностранных гостей.
38. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
39. Стандарт обслуживания администратором гостиницы.
40. Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену (4 семестр)

ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

1. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительные услуги.
2. Порядок возврата денежных сумм гостям.
3. Особенности регистрации туристских групп.
4. Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса.
5. Последовательность выписки и расчетов с гостем.
6. Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан, вечерний ресторан, лобби-бар, кафе).
7. Технология обслуживания гостей в ресторане (встреча, размещение, прием заказа, выполнение заказа, расчет).
8. Организация мини-баров в номерах.
9. Обслуживание деловых мероприятий и банкетов.
10. Обслуживание мероприятий вне отеля.
11. Типы ресторанного сервиса.
12. Основные способы подачи блюд и напитков.
13. Требования, предъявляемые к метрдотелю и официантам.
14. Методы организации труда официантов, графики работы.
15. Подготовка столового белья, посуды, приборов.
16. Сервировка стола.
17. Назначение и принципы составление меню ресторана.
18. Виды меню и их характеристика (сет-меню, меню alacarte, комбинированное).
19. Разработка меню, факторы, учитываемые при планировании меню.
20. Оформление меню.
21. Электронное меню.
22. Технология составления калькуляционного расчета (карточки) и определение продажной цены блюда.
23. Компьютерные программы, используемые при калькуляции блюд.
24. Особенности корректировки цен и ассортимента меню.
25. Функциональная организация здания гостиницы.
26. Внутри гостиничные коммуникации.
27. Блок помещений жилой группы.
28. Техническое обслуживание здания гостиницы.
29. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
30. Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним.
31. Характеристика зон номера, их размещение и оборудование.
32. Виды уборки номеров (текущая, после выезда, дополнительная, генеральная).
33. Последовательность уборки номера.
34. Продукция индивидуального пользования в гостиницах, комплектация номера.

35. Забытые клиентами вещи: оформление, хранение и возврат.
36. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
37. Графики выхода на работу персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
38. Основные технологические документы службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
39. Контроль качества уборки.
40. Организация и технология экскурсионного облуживания в гостинице.
41. Организация и технология коммунально-бытовых услуг в гостинице.
42. Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.
43. Организация и технология бизнес-обслуживания в гостинице.
44. Типология анимации и ее функции.
45. Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности.
46. Анимационная служба гостиницы: задачи и функции.
47. Инфраструктура гостиничной анимации.
48. Детская анимация в гостиницах.
49. Методы создания анимационной программы.
50. Виды анимационных программ.

ПК-2 Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства

51. Структура, алгоритм, содержание анимационной программы.
52. Организация и проведение анимационного мероприятия.
53. Системный подход к обеспечению безопасности современной гостиницы.
54. Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности современной гостиницы.
55. Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации; система визуально звукового оповещения; система пожаротушения; система вентиляции и дымоудаления; система разблокировки выходов).
56. Системы охранной сигнализации: назначение, построение.
57. Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объект.
58. Системы внутреннего и наружного наблюдения.
59. Система защиты информации.
60. Технологическое оборудование и безопасность при его использовании.
61. Требования безопасности при оказании дополнительных услуг.
62. Оказание медицинской помощи в гостиницах.
63. Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих.
64. Применение экологических технологий для гостиничного предприятия.
65. Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
66. Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые к средствам размещения.
67. Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства. Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.
68. Гигиеническая характеристика окружающей среды.
69. Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика на предприятиях индустрии гостеприимства.
70. Гигиенические основы проектирования и строительства гостиниц и предприятий питания.
71. Гигиенические требования к материалам, используемым для изготовления кухонной и столовой посуды.
72. Гигиена труда и производственная санитария.
73. Правила техники безопасности, охраны труда и пожарной безопасности при

эксплуатации гостиниц и предприятий питания

Тест промежуточной аттестации (зачет)

ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

1. Сфера обслуживания - область приложения общественного труда, в рамках которой оказываются:
a) материальные услуги
b) нематериальные услуги
c) материальные и нематериальные услуги
d) услуги не оказываются
2. В каких из перечисленных категорий отелей не предоставляют туристские услуги:
a) 2*
b) 4*
c) 3*
3. Какие из перечисленных услуг не имеет 1* отель?
a) Телевизионный салон
b) Хранение ценностей в сейфе администрации
c) Почтовые и телефонные услуги
4. В каком отеле должна быть ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей?
a) 5*
b) 4*
c) Оба варианта
5. Как часто меняют постельное белье в отеле 4*?
a) Ежедневно
b) Раз в 2 дня
c) Раз в 3 дня
6. В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?
a) 4*
b) 5*
c) Во всех категориях
7. В каких отелях предоставляется расширенный завтрак?
a) 2*
b) 3*
c) 4* и 5*
8. Отели какой категории не предоставляют персоналу форменную одежду и значки?
a) 1*
b) Без*
c) Оба варианта
9. В отелях какой категории имеется возможность хранения ценностей в сейфе администрации:
a) В 4* отелях
b) В 5* отелях
c) В отелях любой категории
10. Отели какой категории обязаны предоставлять аренду автомашины:
a) 3*, 4*, 5*
b) 4* и 5*

c) В отелях любой категории

11. Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично осуществляется в отелях категории:

a) 4*и 5*

b) 3*,4*,5*

c) 5*

12. Какой процент одноместных и двухместных номеров должны быть в отелях категории три звезды?

a) 50%

b) 75%

c) 100%

13. Какую площадь должен иметь номер из расчета на одного проживающего в средствах размещения круглогодичного функционирования?

a) 4,5

b) 6

c) 8

14. В отелях какой категории должен быть швейцар?

a) В отелях любой категории

b) 3* и более

c) 4* и 5*

15. В каком отеле обязательно экспресс-обслуживание при оказании услуг химчистки?

a) 4*

b) 5*

c) Оба варианта

16. Отели какой категории предоставляют завтрак в формате «шведский стол»:

a) 2*,3*

b) 3*,4*

c) 4*,5*

17. Отели какой категории могут осуществлять обмен валюты:

a) 3 и более

b) 4* и 5*

c) Отели любой категории

18. В отелях какой категории должны быть индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей:

a) 3 и более

b) 4* и 5*

c) Отели любой категории

ПК-2 Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства

19. Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25м^2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком относится к категории номеров

a) Апартамент

b) Студия

c) Люкс

20. Номер в средстве размещения площадью не менее 35м^2 состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) рассчитанный на проживание одного/двух человек относится к категории номеров:
a) Сюит
b) Джуниор сюит
c) Люкс
21. Лифт в здании более 3 этажей устанавливается в отелях категории:
a) 3 *
b) 4*
c) 5*
22. Махровые салфетки для рук в туалетах общего пользования должны быть в отелях категории:
a) 4*
b) 3*
c) 5*
23. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 2 м , состоящий их двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком:
a) Апартамент
b) Люкс
c) Студия
24. Номер в средстве размещения площадью не менее 75 м^2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной\столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом:
a) Студия
b) Апартамент
c) Сюит
25. Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25^2, рассчитанный на проживание одного\двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета:
a) Сюит
b) Джуниор сюит
c) Люкс
26. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной\двумя кроватями, с полным санузлом (ванна\душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного\двух человек:
a) Первая категория
b) Вторая категория
c) Третья категория
27. Сколько классификаций гостиниц предусмотрено:
a) 4 категории
b) 6 категорий
c) 5 категорий
28. В отелях какой категории должен быть интернет во всех номерах и общественных помещениях:
a) 4*
b) 5*
c) 3*

29. Отели какой категории должны предоставлять банкетный зал (залы), с возможностью трансформации в конференц-зал:
a) 4*и 5*
b) 3*,4* и 5*
c) Любой категории

Тест итогового тестирования (экзамен)

ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно- правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

1. Сфера обслуживания - область приложения общественного труда, в рамках которой оказываются:
a. материальные услуги
b. нематериальные услуги
c. материальные и нематериальные услуги
d. услуги не оказываются
2. В каких из перечисленных категорий отелей не предоставляют туристские услуги:
a) 2*
b) 4*
c) 3*
3 Какие из перечисленных услуг не имеет 1* отель?
a. Телевизионный салон
b. Хранение ценностей в сейфе администрации
c. Почтовые и телефонные услуги
4 В каком отеле должна быть ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей?
a) 5*
b) 4*
c) Оба варианта
5 Как часто меняют постельное белье в отеле 4*?
a. Ежедневно
b. Раз в 2 дня
c. Раз в 3 дня
6 В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?
a) 4*
b) 5*
c) Во всех категориях
7 В каких отелях предоставляется расширенный завтрак?
a) 2*
b) 3*
c) 4* и 5*
8 Отели какой категории не предоставляют персоналу форменную одежду и значки?
a) 1*
b) Без*
c) Оба варианта
9 В отелях какой категории имеется возможность хранения ценностей в сейфе администрации:
a. В 4* отелях
b. В 5* отелях
c. В отелях любой категории

10 Отели какой категории обязаны предоставлять аренду автомашины:
a) 3*, 4*, 5*
b) 4* и 5*
c) В отелях любой категории
11 Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично осуществляется в отелях категории:
a) 4*и 5*
b) 3*,4*,5*
c) 5*
12 Какой процент одноместных и двухместных номеров должны быть в отелях категории три звезды?
a) 50%
b) 75%
c) 100%
13 Какую площадь должен иметь номер из расчета на одного проживающего в средствах размещения круглогодичного функционирования?
a) 4,5
b) 6
c) 8
14 В отелях какой категории должен быть швейцар?
a) В отелях любой категории
b) 3* и более
c) 4* и 5*
15 В каком отеле обязательно экспресс-обслуживание при оказании услуг химчистки?
a) 4*
b) 5*
c) Оба варианта
16 Отели какой категории предоставляют завтрак в формате «шведский стол»:
a) 2*,3*
b) 3*,4*
c) 4*,5*
17 Отели какой категории могут осуществлять обмен валюты:
a. 3 и более
b. 4* и 5*
c. Отели любой категории
18 В отелях какой категории должны быть индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей:
a. 3 и более
b. 4* и 5*
c. Отели любой категории

ПК-2 Способен к управлению ресурсами и персоналом организаций сферы туризма и гостеприимства

19 Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25м^2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком относится к категории номеров
a. Апартамент
b. Студия
c. Люкс
20 Номер в средстве размещения площадью не менее 35м^2 состоящий из двух

жилых комнат (гостиной и спальни) рассчитанный на проживание одного/двух человек относится к категории номеров:

a. Сюит
b. Джуниор сюит
c. Люкс

21 Лифт в здании более 3 этажей устанавливается в отелях категории:

a) 3 *
b) 4*
c) 5*

22 Махровые салфетки для рук в туалетах общего пользования должны быть в отелях категории:

a) 4*
b) 3*
c) 5*

23 Номер в средстве размещения площадью не менее 40 2 м , состоящий их двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком:

a. Апартамент
b. Люкс
c. Студия

24 Номер в средстве размещения площадью не менее 75 м^2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной\столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом:

a. Студия
b. Апартамент
c. Сюит

25 Однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25^2 , рассчитанный на проживание одного\двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета:

a. Сюит
b. Джуниор сюит
c. Люкс

26 Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной\двумя кроватями, с полным санузлом (ванна\душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного\двух человек:

a. Первая категория
b. Вторая категория
c. Третья категория

27 Сколько классификаций гостиниц предусмотрено:

a. 4 категории
b. 6 категорий
c. 5 категорий

28 В отелях какой категории должен быть интернет во всех номерах и общественных помещениях:

a) 4*
b) 5*
c) 3*

29 Отели какой категории должны предоставлять банкетный зал (залы), с возможностью трансформации в конференц-зал:

a) 4*и 5*
b) 3*,4* и 5*
c) Любой категории