Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.10.2023 10:13:44
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»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии в индустрии гостеприимства»

Направление подготовки:
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль):
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины «Технологии в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки *38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»*, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от _13.08.2020_ № _1016_.

Рабочая программа дисциплины «Технологии в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с Профессиональным стандартом «Специалист по производству продукции телерадиовещательных средств массовой информации», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 октября 2014 г. № 811н.

оставители:

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

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий 26.08.2024 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент (уч.степень, уч.звание) Алексеева Н.Д. (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 обучающихся 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
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде ИУК-6.2. Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни	**Знает:** - теорию и методологию рекламы и связей с общественностью; - функционал линейного менеджера в рамках текущей деятельности отдела по рекламе и (или) связям с общественностью и (или) при реализации коммуникативного проекта по рекламе и связям с общественностью; - специфику каналов коммуникации; - способы создания информационных поводов для кампаний и проектов в сфере рекламы и связей с общественностью, - способы тактического планирования мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии; **Умеет:** - применять творческие решения, учитывать мировой и отечественный опыт рекламы и связей с общественностью; - создавать основы сценариев специальных событий и мероприятий для рекламной или PR-кампании; - осуществлять тактическое планирование мероприятий в рамках реализации коммуникационной стратегии **Владеет:** - навыками применения в профессиональной деятельности основных технологических решений, технических средств, приемов и методов	Продюсер информационных проектов (Требования рынка труда Требования работодателей Обобщение отечественного и зарубежного опыта)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений,* Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Модуль дополнительной специализации по выбору «Туристско-гостиничная деятельность»).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	**108**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**36/12**
занятия лекционного типа (лекции)	18/6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	18/6
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**72/92**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	72/92
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	**- / -**
Контроль (часы на экзамен)	**-/4**
Промежуточная аттестация	**зачет**

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

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		
УК-6 ИУК-6.1 ИУК-6.2	**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	
УК-6 ИУК-6.1 ИУК-6.2	**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	
УК-6 ИУК-6.1 ИУК-6.2	**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	
УК-6 ИУК-6.1 ИУК-6.2	**Тема 4. Организационная структура гостиничного предприятия** 1. Структура управления гостиничного предприятия 2. Виды организационных структур управления 3. Службы гостиницы, их функции и принципы работы.	3 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 1-4
	Практическое занятие № 4Организационная структурагостиничного предприятия			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 13	
УК-6 ИУК-6.1 ИУК-6.2	**Тема 5. Материально-техническая база гостиничныхпредприятий** 1. Состав материально-технической базы гостиницы 2. Гостиница как объект проектирования и строительства	3 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.

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		
	Практическое занятие № 5. Материально-техническая база гостиничных предприятий			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 13	
УК-6 ИУК-6.1 ИУК-6.2	**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	
УК-6 ИУК-6.1 ИУК-6.2	**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	**18/6**		**18/6**	**72/92**	

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 практических заданий.

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. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений по направлению подгот. 43.03.03 "Гостинич. дело" / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2022. - 432 с. - URL: https://znanium.com/read?id=391793 (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей

2. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. А. Вотинцева. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2020. - 298 с. - URL: https://znanium.com/read?id=351578 (дата обращения: 15.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

3. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2022. - 399 с. : ил., табл. - URL: https://znanium.com/read?id=399593 (дата обращения: 13.09.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей

4. Организация гостиничного дела [Текст] : учеб. пособие по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н. Г. Новикова [и др.] под ред. Л. И. Черниковой ; Рос. гос. ун-т туризма и сервиса. - Москва : КноРус, 2016. - 192 с. : ил.

5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для высш. образования по направлениям 43.03.02 "Туризм", 43.03.01 "Сервис" / Л. Н. Семеркова [и др.]. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 320 с. - URL: https://znanium.com/read?id=398222 (дата обращения: 31.05.2022). - Режим доступа: для авториз. пользователей

Дополнительная литература

6. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлению "Гостинич. дело" / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - Москва : Академия, 2012. - 42,3 МБ. - CD-ROM.

7. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения [Текст] : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - Москва : Академия, 2011. - 288 с. : табл.

8. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Бондаренко. - 2-е изд., стер. - Москва : Новое знание, 2008. - 364 с. : ил.

9. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - Москва : КноРус, 2012. - 165 с. : табл.

10. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст] : учеб. пособие / В. А. Романов [и др.]. - Изд. 2-е. - Ростов-на-Дону : МарТ [и др.], 2010. - 221 с. : табл.

11. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2019. - 366 с. : табл. - URL: https://znanium.com/read?id=368181 (дата обращения: 18.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей

12. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : 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. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/kay/Yohina_Priem.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

13. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - Москва : Академия, 2015. - 284 с. : табл.

14. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] = The Business of Hotels : учеб. для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Ингрампер. с англ. А. В. Павлова. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 239 с. : ил.

15. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учеб. пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - Москва : Дашков и К, 2014. - 175 с. : табл.

16. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства [Текст] : учеб. пособие [по специальности "Туризм"] / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. - Москва : Дашков и К, 2011. - 271 с.

17. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. С. Скобкин. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2018. - 493 с. : табл. - URL: https://znanium.com/read?id=372104 (дата обращения: 18.04.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

18. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Гостинич. сервис" / А. В. Сорокина. - Документ Bookread2. - Москва : Альфа-М [и др.], 2014. - 303 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=430064 (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

19. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Электронный ресурс] : учеб. пособие по специальностям "Соц.-культур. сервис и туризм", "Туризм", "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостинич. хоз-во) / Т. Л. Тимохина. - Документ HTML. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2012. - 257 с. - URL: http://znanium.com/bookread.php?book=320585#none (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей

20. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : ФОРУМ - ИНФРА-М, 2009. - 351 с. : ил., табл.

21. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / В. Г. Федцов. - Изд. 2-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. - 504 с.

22. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме [Текст] : 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.

23. Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного хозяйства [Текст] : учеб. пособие / Г. А. Яковлев. - Москва : РДЛ, 2006. - 219 с. : ил.

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

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана.
3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл с экрана.
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	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

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**

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

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

8.2.2. Типовые вопросы для устного/письменного опроса

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...

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 (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

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

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.
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 спроживающими.

41. Применение бланков строгой отчетности при расчетах за проживание и дополнительныеуслуги.
42. Порядок возврата денежных сумм гостям.
43. Особенности регистрации туристских групп.
44. Правовое регулирование расчетов в сфере гостиничного бизнеса.
45. Последовательность выписки и расчетов с гостем.
46. Характеристика источников доходов службы питания в гостинице (основной ресторан,вечерний ресторан, лобби-бар, кафе).
47. Технология обслуживания гостей в ресторане (встреча, размещение, прием заказа, выполнение заказа, расчет).
48. Организация мини-баров в номерах.
49. Обслуживание деловых мероприятий и банкетов.
50. Обслуживание мероприятий вне отеля.
51. Типы ресторанного сервиса.
52. Основные способы подачи блюд и напитков.
53. Требования, предъявляемые к метрдотелю и официантам.
54. Методы организации труда официантов, графики работы.
55. Подготовка столового белья, посуды, приборов.
56. Сервировка стола.
57. Назначение и принципы составление меню ресторана.
58. Виды меню и их характеристика (сет-меню, меню alacarte, комбинированное).
59. Разработка меню, факторы, учитываемые при планировании меню.
60. Оформление меню.
61. Электронное меню.
62. Технология составления калькуляционного расчета (карточки) и определение продажнойцены блюда.
63. Компьютерные программы, используемые при калькуляции блюд.
64. Особенности корректировки цен и ассортимента меню.
65. Функциональная организация здания гостиницы.
66. Внутригостиничные коммуникации.
67. Блок помещений жилой группы.
68. Техническое обслуживание здания гостиницы.
69. Порядок уборки общественных помещений гостиницы.
70. Категории номеров, их характеристика и требования, предъявляемые к ним.
71. Характеристика зон номера, их размещение и оборудование.
72. Виды уборки номеров (текущая, после выезда, дополнительная, генеральная).
73. Последовательность уборки номера.
74. Продукция индивидуального пользования в гостиницах, комплектация номера.
75. Забытые клиентами вещи: оформление, хранение и возврат.
76. Уборочные материалы, техника, инвентарь.
77. Графики выхода на работу персонала службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
78. Основные технологические документы службы обслуживания номерного фонда гостиницы.
79. Контроль качества уборки.
80. Организация и технология экскурсионного облуживания в гостинице.
81. Организация и технология коммунально-бытовых услуг в гостинице.
82. Организация и технология спортивно-оздоровительных услуг в гостинице.
83. Организация и технология бизнес-обслуживания в гостинице.
84. Типология анимации и ее функции.
85. Гостиничная анимация: понятие, основные цели и особенности.
86. Анимационная служба гостиницы: задачи и функции.
87. Инфраструктура гостиничной анимации.

88. Детская анимация в гостиницах.
89. Методы создания анимационной программы.
90. Виды анимационных программ.
91. Структура, алгоритм, содержание анимационной программы.
92. Организация и проведение анимационного мероприятия.
93. Системный подход к обеспечению безопасности современной гостиницы.
94. Роль человеческого фактора в обеспечении безопасности современной гостиницы.
95. Система противопожарной защиты (система пожарной сигнализации; система визуально звукового оповещения; система пожаротушения; система вентиляции и дымоудаления; система разблокировки выходов).
96. Системы охранной сигнализации: назначение, построение.
97. Характеристика системы, отвечающей за контроль доступа на объект.
98. Системы внутреннего и наружного наблюдения.
99. Система защиты информации.
100. Технологическое оборудование и безопасность при его использовании.
101. Требования безопасности при оказании дополнительных услуг.
102. Оказание медицинской помощи в гостиницах.
103. Технология обеспечения безопасного хранения вещей проживающих.
104. Применение экологических технологий для гостиничного предприятия.
105. Понятие о санитарии и гигиене. Социальная значимость гигиенической науки и практики.
106. Требования санитарно-эпидемиологического законодательства, предъявляемые к средствам размещения.
107. Контроль за выполнением санитарно-эпидемиологического законодательства. Ответственность за нарушение санитарно-эпидемиологического законодательства.
108. Гигиеническая характеристика окружающей среды.
109. Алиментарно-зависимые заболевания и их профилактика на предприятиях индустриигостеприимства.
110. Гигиенические основы проектирования и строительства гостиниц и предприятий питания.
111. Гигиенические требования к материалам, используемым для изготовления кухонной истоловой посуды.
112. Гигиена труда и производственная санитария.
113. Правила техники безопасности, охраны трудаи пожарной безопасности при эксплуатациигостиниц и предприятий питания

Примерный тест промежуточной аттестации (зачет)

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

1. В каком нормативно-правовом документе закреплено требование обеспечения сохранности вещей постояльцев?
2. Действующие «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» были утверждены постановлением Правительства РФ в…
3. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции
4. Что является характерным недостатком функциональной структуры организации?
5. Какой тип ОСУ носит временной характер?
6. Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения?
7. В гостиницах какой категории допускаются номера без санузлов?
8. Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей должны быть …
9. Для оснащения какой категории номера кухонное оборудование является обязательным

10. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливается…
11. Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда?
12. 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…
13. Может ли гостиница сама определить перечень услуг, которые входят в цену номера?
14. Какие виды услуг исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты
15. Количество продукта (товаров, услуг), которое продавец желает, может и способен предложить для продажи на рынке в течение некоторого периода времени при определенной цене – это...
16. При гарантированном бронировании бронь аннулируется при опоздании гостя …
17. В случае задержки выезда потребителя на срок от 12 до 24 часов после расчетного часа плата за проживание взимается
18. Какой из вариантов подтверждения гарантированного бронирования является для гостиницы наиболее предпочтительны
19. Группой клиентов признается:
20. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе LC (Latecancellations) означает
21. Письмо-подтверждение негарантированного бронирования должно содержать:
22. Установить правильную последовательность действий сотрудника отдела бронирования при работе с письмом на внесение изменений в ранее оформленнуюбронь:
23. Отказ клиента от заранее забронированного номера называют
24. Укажите показатели бронирования:
25. Укажите куда закладывается прибыль за поселение гостя в гостиницу, еслибронирование произведено через туроператора:
26. По какому договору фирма гарантирует полную оплату выделяемой квоты мест:
27. Выберите из предложенного списка ошибки оператора по бронированию:
28. Укажите требования, предъявляемые к персоналу гостиницы:
29. Какая деятельность предполагает проведение маркетинговых исследований и на их основе - разработку стратегии и программу мероприятий, которые используются сцелью повышения производительности гостиничного бизнеса и эффективности удовлетворения потребности конечного потребителя - туриста?
30. Какой показатель гостиничной деятельности обозначает возможную пропускную способность гостиницы при 100%-ном использовании всех инвентарных мест, которыми располагает гостиница в планируемом календарном период
31. 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
32. По каким критериям можно классифицировать гостиничные предприятия?
33. Какое свойство услуги отражает сложность достижения стандартизации предоставляемых услуг?
34. Характеристиками номенклатуры услуг гостиничного предприятия являются…
35. Второй этап процесса разработки гостиничного продукта…
36. Может ли гостиница разместить несовершеннолетнего, имеющего паспорт, без сопровождающих лиц?
37. Договор на предоставление гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе…
38. Какие документы обязан предъявить иностранный гражданин представителям гостиницы для постановки на миграционный учет
39. Может ли гостиница включать в счет клиента плату за ранний заезд, согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»?

40. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается….
41. 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?
42. С точки зрения вида меню можно классифицировать как….
43. По применяемым формам обслуживания предприятия питания делятся на: ….
44. Предприятие по организации питания и отдыха посетителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента кулинарной продукции, кондитерских изделий и напитков, это:….
45. Сколько категорий номеров существует согласно действующей системе классификации гостиниц и других средств размещения
46. 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
47. Основной документ учета состояния гостиничной деятельности в течение определенных суток
48. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг….
49. Укажите подходы к организации дополнительных услуг в отеле
50. Укажите виды дополнительных услуг
51. К зрелищно – развлекательным анимационным направлениям деятельности не относят
52. Туристская услуга, при оказании которой турист вовлекается в активное действие, способствующее его рекреации называется
53. Конечной целью туристской анимации является
54. Отвечает ли гостиница за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца?
55. Применение каких мер предупреждения и своевременного реагирования на любую опасную ситуацию с целью минимизации рисков и ущербов выводится сегодня на главенствующие позиции среди мер обеспечения безопасности?
56. Отель отвечает как хранитель за…
57. Что является основной задачей гигиены труда?
58. Система организационных, санитарно-гигиенических мероприятий, технических средств и методов, предотвращающих или уменьшающих воздействие на работающих вредных производственных факторов это –
59. На каком расстоянии от жилых домов, площадок для игр и отдыха должнарасполагаться площадка мусоросборников?