Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.10.2023 10:54:18
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

«Практикум по организации приема и размещения»

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль):
«Туризм и индустрия гостеприимства»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины *«Практикум по организации приема и размещения»* 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 (ученая степень, ученое звание) Грашин С.А. (ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации» «14» __05__ 2023 г., протокол № 9

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;

– углубление уровня освоения обучающимися профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности по организации процесса обслуживания потребителей услуг организаций сферы туризма и гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

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:** основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения **Умеет:** осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса **Владеет:** навыками планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	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-4.4. Работает с прикладными и профессиональными программами бронирования и резервирования	**Знает:** основы организации службы приема и размещения **Умеет:** эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; предоставлять качественный сервис различным категориям гостей **Владеет:** навыками планирования текущей деятельности по организации приема и 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 (Основы профессиональной деятельности).

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	**108/108**
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	**32 / 10**
занятия лекционного типа (лекции)	8 / 2
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 /8
лабораторные работы	- /-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	**76 / 94**
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	76 / 94
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	**- / 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		
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**ТЕМА 1 Нормативно-правовое обеспечение деятельности службыприема и размещения** 1. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения. 2. Требования национальных и профессиональных стандартов. 3. Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 1. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения**.**			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				10 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1	**ТЕМА 2. Кадровое обеспечение службы приема и размещения** 1. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства. 2. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового	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		
ИПК-4.2 ИПК-4.4	состава на предприятиях индустрии гостеприимства. 3. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала 4. Особенности психологической подготовки сотрудников сферыгостеприимства. 5. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов. 6. Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства					
	Практическое занятие № 2. Кадровое обеспечение службы приема и размещения			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**ТЕМА 3. Операционные процедуры службы приема и размещения** Бронирование гостиничных услуг Оформление проживания Расчет с клиентами	1 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 3. Операционные процедуры службыприема и размещения			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**ТЕМА 4. Организация рабочего места и стандартное оборудованиеслужбы приема и размещения гостей** 1. Месторасположение службы приема и размещения 2. Стойка ресепшн 3. Рабочее место администратора	1 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам 1-4
	Практическое занятие № 4. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения гостей			3 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 13	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**ТЕМА 5 Организация продаж службой приема и размещения** 1. Сущность и этапы планирования продаж 2. Функции и виды каналов продаж 3. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам 4. Продаж гостиничных пакетов 5. Формирование лояльности гостя	2 / -				Устный/письменный опрос. Практическая работа.
	Практическое занятие № 5. Организация продаж службой приема и размещения			4 /2		
	Самостоятельная работа.				11 / 14	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**ТЕМА 6. Требования безопасности и охраны труда к службе приемаи размещения** 1. Принципы обеспечения безопасности и охраны труд. 2. Правовые основы охраны труда. 3. Требования безопасности и охраны труда к системамжизнеобеспечения гостиницы. 4. Компьютерное оборудование службы приема и размещения иего использование.	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		
	5. Пожарная безопасность. 6. Оказание медицинской помощи.					
	Практическое занятие № 6. Требования безопасности и охраны труда к службе приема и размещения			4 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 14	
ПК-2: ИПК-2.1 - ИПК-2.4 ПК-4: ИПК-4.1 ИПК-4.2 ИПК-4.4	**ТЕМА 7 Автоматизированные системы в службе приема иразмещения** 1. Гостиничная АСУ. Основные виды. 2. Рынок автоматизированных систем управления. 3. Особенности функционирования АСУ в отелях. 4. Планирование автоматизации службы приема и размещения.	1 / 1				Устный/письменный опрос. Практическая работа. Тестирование по темам № 5-7
	Практическое занятие № 7. Автоматизированные системы в службе приема и размещения			4 / 1		
	Самостоятельная работа.				11 / 14	
	ИТОГО	**8 / 2**	**- / -**	**24 / 8**	**76 / 94**	

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.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.

2.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.

3.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

4.Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : 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. - (Высшее образование). - Прил. - ISBN 978-5-8199-0334-6. - 978-5-16-003149-1 : 192-39. - Текст : непосредственный.

5.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие для высш. проф. образования по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. - Москва : КноРус, 2012. - 165 с. : табл. - (Для бакалавров). - Глоссарий. - ISBN 978-5-406-00863-8 : 239-80. - Текст : непосредственный.

6.Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения : учеб. для вузов по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - Документ Adobe Acrobat. - Москва : Академия, 2011. - 57,5 МБ, 285 с. : табл. - (Высшее профессиональное образование). - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/kay/Asanova_Deiat_sluzhby_priema.pdf (дата обращения: 21.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-7695-7178-7. - Текст : электронный.

7.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.

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	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. Нормативно-правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения

1. Разработать типовое Положение о службе приема и размещения гостиницы.
2. Практическое задание по положениям Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от от «07» мая 2015 г. № 282н
3. Разработать Должностные инструкции руководителя и специалистов службы приема и размещения
4. Решение ситуационных задач. Например, в гостинице установлен расчетный час – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00.Правомерно ли такое решение? Гость заселился в номер в 22:00. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчетный час – 12:00. Администратор СПиР предъявляет гостю счет на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать,т.к. он пробыл в номере менее 24 часов

Практическое занятие № 2. Кадровое обеспечение службы приема и размещения

1. Выявить и описать проблемы кадрового обеспечения службы приема и размещения.
2. Решение ситуационных задач. Например: Какое из нижеперечисленных оснований будет являться обоснованным и правомерным для отказа в допуске к работе соискателя на должность менеджера службы приема и размещения вотель категории «Пять звезд»:

– отсутствие опыта работы в данной должности; отсутствие профильного образования; отсутствие медосмотра;

– отсутствие знания двух иностранных языков;

– отсутствие стажировки.

На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного – администратора, вашего бывшего коллегу для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждетвас.

3. Постановка задачи. Как вы начнете беседу при встрече?

а) независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;

б) извинитесь перед ним и начнете беседу;

в) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, чтоможно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»;

г) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

4. Решение задач на составление графиков работы сотрудников службы приема и размещения. Например: Внесите изменения в график работы сотрудников согласно следующим условиям:

Усова – в ежегодном оплачиваемом отпуске с 1 по 7 февраля;

Котова – в отпуске без сохранения заработной платы с 8 по 15 февраля график работы сотрудников, где:

«Д» – работа в дневное время с 9:00 до 21:00, время для отдыха и питания с 13: 00 до 14:00;

«Н» – работа в ночное время с 21:00 до 9:00, время для отдыха и питания с 1: 00 до 2:00;

«В» – выходной день.

5. Составьте график работы сотрудников службы на 1 месяц, не нарушая норм законодательства, обеспечивая круглосуточную работу службы, при условии, что штатным расписанием предусмотрено 6 человек.

Практическое занятие № 3. Операционные процедуры службы приема и размещения Операционный процесс обслуживания. Заполнить таблицу

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице			
Встреча			
Регистрация			
Предоставление основных и дополнительных услуг			
Окончательный расчет и оформление выезда			

Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями. Составить таблицу.

В своей работе сотрудники службы приема и размещения взаимодействуют	Принимают/выполняют	Передают/выполняют
Административно-хозяйственная служба		
Производственно-технический отдел		
Бухгалтерия		
Инженер по ОТ		
Служба питания		
Служба безопасности		

1. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации гостя в отеле…

2. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации выезда гостя из отеля…

3. Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приема и размещения во время регистрации гостя в отеле…

4. Разработать листы контроля работы сотрудников службы приема и размещения

5. Заполнение бланков (заявка на бронирование, изменения в бронировании, отмены бронирования, бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина и т.д.)

Практическое занятие № 4. Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема иразмещения гостей**.**

Составить список оборудования службы приема и размещения и провести анализ поставщиков оборудования

Практическое занятие № 5. Организация продаж службой приема и размещения

1. Решение задач на расчет общих затрат гостиницы в год на комиссионное вознаграждение турфирме
2. Решение задач на расчет общих затрат гостиницы в год на комиссионное

вознаграждение системе бронирования

3. Решение задач на расчет показателей эффективности работы службы. Например: Гостиница с номерным фондом 150 номеров повысила стоимость проживания, увеличив тем самым ADR на 15%, но в то же время ее загрузка уменьшилась на 10%. Опишите динамику движения выручки гостиницы, если средняя цена за номер в отчетном периоде (1 год) была 3500 руб./сутки, а средняя загрузка – 66%. Оцените финансово-экономический результат решения о повышении стоимости гостиничных услуг. Предложите альтернативные способы увеличения выручки за проживание.

Практическое занятие № 6. Требования безопасности и охраны труда к службе приема и размещения

1. Разработать памятку сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
2. Разработать инструкцию по охране труда.

Практическое занятие № 7. Автоматизированные системы в службе приема и размещения

Охарактеризовать и провести сравнительный анализ функционала автоматизированных систем управления гостиниц FidelioFrontOffice, LodgingTouch LIBICA, «Эдельвейс»,«Невский портье», «Отель 3.0» и др

8.2.2. Типовые вопросы для устного/письменного опроса

Дайте развернутый ответ на следующие вопросы, по возможности, подкрепите аргументами:

1. Какими показателями Вы будете пользоваться в своей работе для определения эффективности Вашей службы?
2. Ваши действия в случае овербукинга?
3. Опишите порядок своих действий при работе с недовольным гостем?
4. Какие административные меры Вы примите в отношении работника, не вышедшего на работу без уважительной причины?
5. Какие каналы сбыта Вы находите наиболее эффективными?
6. Какие административные меры Вы примите в отношении работника, на которого регулярнопоступают жалобы от гостей?
7. Какими критериями будете руководствоваться при выборе поставщиков товаров/услуг дляотеля?
8. Какой заявке Вы отдадите предпочтение, если придется выбирать: групповому заезду на 1сутки или индивидуальному гостю на длительный период?
9. Какими способами Вы планируете увеличить средний чек?
10. Какие способы сокращения издержек на производство Вам известны и могут быть применены на данном предприятии?
11. Составьте чек-лист своего рабочего дня.
12. Какие формы контроля Вам известны, и каким из них Вы отдаете предпочтение?
13. Какие способы мотивации сотрудников Вам известны и могут быть реализованы Вами лично?
14. Опишите пример работы с рекламациями гостей из своего личного опыта.
15. Как часто, по Вашему мнению, необходимо проводить общие собрания и/или оперативныесовещания с персоналом службы?
16. Какие требования Вы будете предъявлять к претендентам на работу в Вашей службе?
17. Какой сотрудник для Вас предпочтительней: энергичный, но невнимательный или ответственный, но нерасторопный?
18. Предложите структуру своей службы и ее количественный состав.
19. Перечислите локальные нормативно-правовые акты, которыми Вы должны

руководствоваться в своей работе.

20. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничную деятельность.

21. Как можно сформировать лояльность сотрудников компании?

22. Какими качествами, по Вашему мнению, должен обладать руководитель? Какими из нихобладаете Вы?

23. Какой процент текучести кадров в своей службе/отеле Вы считаете допустимым (в пределах нормы)?

24. Опишите алгоритм своих действий в первые 2-3 дня вступления в должность/введения вдолжность нового сотрудника службы.

8.2.3. Типовые тестовые задания по темам №1-7

1. Какой этап следует после получения заявки при гарантированном бронирование?

2. Регистрация иностранных граждан, прибывших в РФ и проживающих в гостиницах, осуществляется …

3. Взимается ли с иностранного клиента гостиницей государственную пошлина, если она является первым пунктом назначения после пересечения иностранцем границы?

4. В скольких экземплярах заполняется анкета при регистрации гостя?

5. В течение какого срока гостиница может держать паспорт иностранного гражданина для постановки его на миграционный учет?

6. В течение какого срока гостиница обязана снять с миграционного учета иностранного гражданина

7. Можно ли ставить ли на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, и уже состоящего на миграционном учете в другом месте пребывания

8. Нужно ли ставить иностранного гражданина на миграционный учет, если он заехал в гостиницу на несколько часов?

9. Бланк какого документа утвержден приказом ФМС от 11 сентября 2012 г. № 288 «Об утверждении административного регламента предоставления ФМС государственной услуги по регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

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

11. Можно ли ставить ли на миграционный учет иностранного гражданина, прибывшего в гостиницу, который въехал на территорию РФ более 3-х дней назад.

12. Какими способами гостиницы имеют право передавать анкеты гостей в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС?

13. В какие сроки должна производиться передача учетных документов в подразделение адресно-справочной работы территориального органа ФМС

14. Бланк уведомления о прибытии в место пребывания заполняется при регистрации …

15. В скольких экземплярах заполнятся бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания»?

16. Бланк «Уведомления о прибытии в место пребывания» заполняет…

17. Каким образом происходит снятие с миграционного учета?

18. Как поступить, если иностранный гражданин, прибывший в гостиницу, заявляет, что утратил миграционную карту (украли, потерял и т.д.)?

19. 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?

20. Приравниваются ли бланки строгой отчетности к чеку контрольно-кассовой техники?

21. Может ли гостиница при оказании услуг населению использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности

22. Порядок действий уполномоченного лица при оплате гостиничных услуг клиентом платежной картой:

23. Возврат денежной суммы покупателю производится из операционной кассы организации по чеку, выданному в данной кассе, и только при наличии подписи директора (заведующего) или его заместителя на чеке. На сумму возврата оформляется акт о возврате денег по форме КМ-3. В конце дня чек на аванс, наклеенный на лист бумаги, вместе с актом передается в бухгалтерию. Это описание технологии возврата авансов, полученных за наличный расчет…

24. Карточки, при помощи которых платежи осуществляются списанием средств непосредственно с текущего счета собственника карточки

25. Если кредитная карточка признана недействительной после двойной проверки, работники должны

26. Вправе ли гостиница при расчетах с юридическими лицами проводить расчет с применением БСО вместо чека ККТ?

27. Кто разрабатывает и утверждает формы бланков документов для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в гостиницах?

28. Может ли сотрудник гостиницы выдавать гостю счет, не являющийся БСО?

29. Вправе ли организация и индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги населению, использовать самостоятельно разработанный бланк строгой отчетности?

30. Каким образом может изготавливаться БСО?

31. Подтверждает ли выписанный счет гостю, не являющийся БСО, факт оплаты?

32. Обязан ли покупатель услуги или товара хранить чеки ККТ

33. Когда были утверждены действующие Правила предоставления гостиничных услуг

34. Правила предоставления гостиничных услуг, утвержденные Правительством РФ, распространяются на деятельность

35. Малое средство размещения – это

36. Могут ли гостиницы работать без свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации

37. Может ли быть заключен договор при предъявлении потребителем служебного удостоверения?

38. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании …

39. Все средства размещения обязаны обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

40. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять

41. Может ли стоимость гостиничных услуг превышать размер максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг

42. Может ли исполнитель гостиничной услуги оказывать дополнительные услуги за плату без согласия потребителя?

43. Может ли гостиница обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг?

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

45. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

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

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. Общая характеристика Положения о классификации гостиниц в РФ.
2. Требования к материально-технической базе гостиниц 5*
3. Требования к материально-технической базе гостиниц 4*
4. Требования к материально-технической базе гостиниц 3*
5. Требования к материально-технической базе гостиниц 2 *
6. Требования к материально-технической базе гостиниц 1*
7. Требования к материально-технической базе гостиниц «без звезд».
8. Требования к номерному фонду.
9. Критерии оценки домов отдыха, пансионатов
10. Критерии оценки аппарт-отелей.
11. Критерии оценки гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия.
12. Критерии оценки курортных гостиниц/отелей.
13. Мебель, в жилых и общественных помещениях ГК (требования: экологической и пожарной безопасности, ремонтопригодности и др.).
14. Текстильные материалы в оформлении и оснащении жилых помещений ГК
15. Озеленение в оформлении интерьеров ГК.
16. Требования и рекомендации к материально-технической базе мотеля.
17. Требования и рекомендации к материально-технической базе курортной гостиницы.
18. Требования и рекомендации к материально-технической базе гостиницы делового назначения Требования и рекомендации к материально-технической базе СПА-отеля.
19. Требования и рекомендации к материально-технической базе гостиницы спортивного назначения.
20. Требования и рекомендации к материально-технической базе базы отдыха
21. Требования и рекомендации к материально-технической базе хостела.
22. Требования и рекомендации к материально-технической базе детского оздоровительного лагеря.
23. Требования и рекомендации к материально-технической базе для кемпингов.
24. Требования и рекомендации к материально-технической базе для экоотеля
25. Требования и рекомендации к материально-технической базе для гостиницы туристско- экскурсионного назначения.
26. Требования и рекомендации к материально-технической базе для ресторана гостиницы. Требования и рекомендации к материально-технической базе гостиницы оздоровительного назначения.
27. Характеристика уборочного оборудования гостиницы
28. Характеристика оборудования прачечных гостиницы.
29. Оборудование службы приема и размещения гостиницы.
30. Оборудование предприятий питания ГК.
31. Кухонное оборудование предприятия питания ГК**.**
32. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения

33. Требования национальных и профессиональных стандартов
34. Внутриорганизационные документы, регламентирующие работу службы приема и размещения.

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

35. Кадровый менеджмент: подбор и управление персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства.
36. Анализ потребности в персонале и профессиональных компетенциях кадрового состава на предприятиях индустрии гостеприимства.
37. Порядок приема и регистрации иногороднего персонала
38. Особенности психологической подготовки сотрудников сферы
39. гостеприимства.
40. Системы мотивации и стимулирования персонала. Качество трудовой жизни персонала современных гостиничных комплексов.
41. Система повышения квалификации и переподготовки трудовых ресурсов для предприятий индустрии гостеприимства.
42. Бронирование гостиничных услуг
43. Оформление проживания
44. Расчет с клиентами
45. Месторасположение службы приема и размещения
46. Стойка ресепшн
47. Рабочее место администратора
48. Сущность и этапы планирования продаж
49. Функции и виды каналов продаж
50. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам
51. Продаж гостиничных пакетов
52. Формирование лояльности гостя
53. Принципы обеспечения безопасности и охраны труда
54. Правовые основы охраны труда
55. Требования безопасности и охраны труда к системам жизнеобеспечения гостиницы
56. Компьютерное оборудование службы приема и размещения и его использование
57. Пожарная безопасность
58. Оказание медицинской помощи
59. Гостиничная АСУ. Основные виды.
60. Рынок автоматизированных систем управления.
61. Особенности функционирования АСУ в отелях.
62. Планирование автоматизации службы приема и размещения.

Тест итогового тестирования:

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 Сколько классификаций гостиниц предусмотрено:

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

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

a) □ 4*
b) □ 5*
c) □ 3*

3 Какие категории отелей предоставляют расширенный завтрак (7.00-10.00):

a) □ 3*
b) □ 4*
c) □ 5*

4.Какие категории отелей обязаны менять постельное белье раз в 2 дня:

a) □ 3*
b) □ 4*
c) □ 5*

4 При наличии лифта в 4* отеле его ожидание должно быть не более:

a. 30 сек
b. 45 сек
c. 1 мин

5 Найдите ложное утверждение

a) 3* отели не обязаны предоставлять ресторан
b) Любой отель обязан предоставлять побудку по просьбе гостя
c) 5* отели обязаны сменять постельное белье раз в 2 дня

6 В каких из перечисленных категорий отелей не предоставляют туристские услуги:

a) □ 2*
b) □ 4*
c) □ 3*

7 К требованиям отелей категории три звезды не относится:

a) Автомат для чистки обуви
b) Службу приема
c) Экспресс химчистку

8 Какие из перечисленных услуг не имеет 1* отель?

a) Телевизионный салон
b) Хранение ценностей в сейфе администрации
c) Почтовые и телефонные услуги

9 В каком отеле должна быть ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей?

a) □ 5*
b) □ 4*
c) оба варианта

10 Как часто меняют постельное белье в отеле 4*?

a) Ежедневно
b) Раз в 2 дня
c) Раз в 3 дня

11 В каких отелях можно организовать услугу «Утренний звонок»?

a) □ 4*
b) □ 5*
c) Во всех категориях

12 В каких отелях предоставляется расширенный завтрак?

a) □ 2*
b) □ 3*
c) □ 4* и 5*

13 В отелях какой категории имеется возможность хранения ценностей в сейфе администрации:

a) В 4* отелях

b) В 5* отелях
c) В отелях любой категории

14 Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично осуществляется в отелях категории:

a) □ 4*и 5*
b) □ 3*,4*,5*
c) □ 5*

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

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

a) □ 50%
b) □ 75%
c) □ 100%

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

a) □ 4,5
b) □ 6
c) □ 8

17 В отелях какой категории должен быть швейцар?

a) В отелях любой категории
b) 3* и более
c) 4* и 5*

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

a) □ 2*,3*
b) □ 3*,4*
c) □ 4*,5*

19 Отели какой категории могут осуществлять обмен валюты:

a) 3 и более
b) 4* и 5*
c) Отели любой категории

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

a) 3 и более
b) 4* и 5*
c) Отели любой категории

21 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

22 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

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

a) □ 3 *

b) □ 4*

c) □ 5*

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

a) □ 4*

b) □ 3*

c) □ 5*

25 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

26 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

27 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

28 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