

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма - 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з. е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	50(1,39)	14(0,39)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	48(1,33)	12(0,33)
• лекции	24(0,67)	6(0,17)
• практические	24(0,67)	6(0,17)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	105(2,92)	159(4,42)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	25(0,69)	7(0,19)
Итого	180(5)	180(5)

Казань 2018

Малышева Г.Р. Технология и организация гостиничной деятельности: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 67 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Технология и организация гостиничной деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм составлена Малышевой Г.Р., старшим преподавателем кафедры «Естественные дисциплины, сервис и туризм» Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. № 1463, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Малышева Г.Р., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	9
6. Лабораторный практикум	11
7. Практические занятия (семинары).....	11
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	13
9. Самостоятельная работа студента	13
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	20
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	21
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	22
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости).....	22
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	23
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	23
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	24
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	27
1. Паспорт фонда оценочных средств	28
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	28
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	28
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	28
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	31
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	34
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	34
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	38
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине.....	40
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине	43
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	43
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	45
СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ	46
ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСОВ	49
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	53
КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ (ЗАДАНИЙ).....	55
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	60
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ.....	62
Комплект заданий для проведения текущей аттестации.....	64

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель – подготовить специалиста, обладающего теоретическими знаниями и практическими навыками оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения; системой знаний и представлений о современных технологических процессах в гостиницах и профессиональными компетенциями, необходимыми в индустрии гостеприимства.

Задачи курса:

- дать теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- рассмотреть современные тенденции развития гостиничного сервиса;
- определить возможности использования зарубежного опыта в российских гостиницах;
- рассмотреть классификацию и типологию гостиниц и других средств размещения, объекты санаторно-курортной деятельности и отдыха, объекты питания, досуга и другие объекты, связанные с формированием и реализацией гостиничного продукта;
- изучить функции различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- рассмотреть правовые и нормативные документы, определяющие деятельность гостиниц в Российской Федерации;
- изучить организацию и технологии предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах: размещение, питание, экскурсионное, транспортное, спортивно-оздоровительное, культурно-досуговое обслуживание и т.д. овладеть необходимой терминологией, используемой в гостиничном сервисе; сформировать навыки профессионального анализа, которые используются при оценке деятельности предприятия индустрии гостеприимства и предоставляемых им услуг;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1.

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Менеджмент в туристской индустрии (ПК-4; ПК-13)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенции:

ПК-10 - готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий;

ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-10 ПК-13	Знать профессиональные стандарты обслуживания	Опрос Доклад
	Знать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	
	Знать теоретические основы гостиничной деятельности	
	Знать особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций;	
	Знать коммуникативные техники и технологии делового общения	
	Уметь применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;	Задачи Реферат
	Уметь размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	
	Уметь организовывать и контролировать процессы обслуживания.	
	Уметь выбирать и применять эффективные технологии продаж;	
	Уметь выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	
	Владеть навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности;	Контрольная работа Ситуационные задания
	Владеть навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.	
	Владеть методиками организации эффективного общения с потребителями;	
	Владеть навыками разрешения проблемных ситуации, возникающих в ходе реализации туристского продукта.	

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

очная форма обучения

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		5
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	50	50
Аудиторные занятия всего, в том числе:	48	48
Лекции	24	24
Практические занятия	24	24
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	105	105
Другие виды самостоятельной работы:	105	105
Вид промежуточной аттестации – экзамен	25	25
ИТОГО:	часов	180
	зач. ед.	5

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14	14
Аудиторные занятия всего, в том числе:	12	12
Лекции	6	6
Практические занятия	6	6
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	159	159
Другие виды самостоятельной работы:	159	159
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	180
	зач. ед.	5

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.

1. Гостиничная деятельность и понятие «гостиничного продукта»
2. До начала XIX века — предыстория гостиничного дела;
3. Начало XIX века – начало XX века – зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг;
4. Начало XX века — до Второй Мировой войны — массовое появление предприятий гостинично-ресторанного сервиса;
5. После окончания Второй Мировой войны и до настоящего времени — массовое развитие гостиничной индустрии, формирование индустрии гостиничных услуг как основы современного туризма и социальных потребностей современного общества.

Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ

1. Законодательная основа гостиничного сервиса
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»
3. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
4. Санитарные правила и нормы

Тема 3. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия

1. Разработка новой услуги, ассортимента услуг на гостиничном предприятии
2. Особенности инновационной политики гостиничного предприятия
3. Новые виды и направления сферы услуг в сфере гостеприимства.
4. Организация экскурсионной деятельности в структуре дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Тема 4. Маркетинг в индустрии гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе

1. Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение.
2. Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства
3. Маркетинг туристского и гостиничного продукта
4. Перечислите особенности гостиничных услуг.
5. Чем обусловлена особенность маркетинга в сфере гостиничного хозяйства?
6. Что вы понимаете под сегментацией рынка гостиничных услуг?
7. Охарактеризуйте основные этапы сегментации рынка.

Тема 5. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.

1. Модели организации гостиничного бизнеса
2. Система франчайзинга
3. Построение отношений франчайзера и франчайзи

Тема 6. Классификация средств размещения. Типология гостиниц.

1. Классификация средств размещения
2. Специализированные средства размещения
3. Индивидуальные средства размещения
4. Типология гостиниц
5. Особенности системы классификации гостиниц в России

Тема 7. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

1. Классификация гостиничных номеров.
2. Европейский стандарт классификации номеров

**Тема 8. Система управления гостиничным хозяйством.
Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе**

1. Линейная структура управления
2. Функциональная структура управления
3. Линейно – функциональная структура управления
4. Дивизионная структура управления
5. Матричная структура управления

Тема 9. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.

1. Продвижение гостиничных услуг.
2. Позиционирование гостиничного продукта
3. Процесс обслуживания гостей

Тема 10. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля

1. Служба приема и размещения
2. Порядок бронирования мест в гостинице
3. Особенности регистрации иностранных гостей
- 4 Выезд гостя. Процедура выписки

Тема 11. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.

1. Служба общественного питания
2. Типы меню
3. Обслуживание гостей поэтажной службой
4. Маркетинговые службы в отеле
5. Маркетинговые исследования

Тема 12. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве

1. Кадровая политика в гостиничном предприятии.
2. Основные требования к менеджеру в гостиничном предприятии
3. Основные задачи кадровых служб
4. Основные функции менеджмента персонала в гостинице

Тема 13. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе

1. Мотивация сотрудников
2. Стимулирование сотрудников
3. Разработка и внедрение системы материального и нематериального стимулирования
4. Корпоративная культура

5. Этический кодекс

Тема 14. Внутриорганизационные нормативные документы

1. Государственный стандарт в сфере туристско – экскурсионного обслуживания
2. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
3. Документация, необходимая для учёта использования номерного фонда

Тема 15. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства

1. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
2. Правила этикета
3. Навыки профессионального общения
4. Информирование клиента
5. Позиция персонала. Отношение к клиенту.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Технология и организация гостиничной деятельности» формирует ПК-10, ПК-13 компетенции, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций преддипломной практики.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.	1	1	6	8
2.	Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ	1	1	6	8
3.	<u>Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия</u>	1	1	6	8
4.	Маркетинг в индустрии гостеприимства PR деятельность в гостиничном бизнесе	1	1	6	8
5	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.	1	1	6	8
6	Классификация средств размещения.	1	1	6	8

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	Типология гостиниц.				
7	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	2	2	6	10
8	Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	2	2	7	11
9	Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.	2	2	8	12
10	Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля	2	2	8	12
11	Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.	2	2	8	12
12	Управление персоналом в гостиничном хозяйстве	2	2	8	12
13	Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе	2	2	8	12
14	Внутриорганизационные нормативные документы	2	2	8	12
15	Психология обслуживания в индустрии гостеприимства	2	2	8	12
	Итого	24	24	105	153

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.	1	1	10	12
2.	Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ	1	1	10	12
3.	<u>Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия</u>	1	1	10	12

№ п/п	Наименование темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
4.	Маркетинг в индустрии гостеприимства PR деятельность в гостиничном бизнесе	1	1	10	12
5	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.	1	1	10	12
6	Классификация средств размещения. Типология гостиниц.	1	0,5	10	11,5
7	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров		0,5	10	10,5
8	Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе			10	10
9	Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.			10	10
10	Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля			10	10
11	Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.			10	10
12	Управление персоналом в гостиничном хозяйстве			10	10
13	Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе			10	10
14	Внутриорганизационные нормативные документы			10	10
15	Психология обслуживания в индустрии гостеприимства			19	19
	Итого	6	6	159	171

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной

литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.	1
2.	Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ	Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ	1
3.	Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия	Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия	1
4.	Маркетинг в индустрии гостеприимства PR деятельность в гостиничном бизнесе	Маркетинг в индустрии гостеприимства .PR деятельность в гостиничном бизнесе	1
5.	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.	1
6.	Классификация средств размещения. Типология гостиниц.	Классификация средств размещения. Типология гостиниц.	1
7.	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	2
8.	Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе	2
9.	Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.	Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.	2
10.	Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля	Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля	2
11.	Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.	Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.	2
12.	Управление персоналом в гостиничном хозяйстве	Управление персоналом в гостиничном хозяйстве	2
13.	Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе	Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе	2
14.	Внутриорганизационные нормативные документы	Внутриорганизационные нормативные документы	2
15.	Психология обслуживания в	Психология обслуживания в индустрии	2

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
	индустрии гостеприимства	гостеприимства	
	Итого		24

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.	1
2.	Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ	Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ	1
3.	<u>Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия</u>	<u>Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия</u>	1
4.	Маркетинг в индустрии гостеприимства PR деятельность в гостиничном бизнесе	Маркетинг в индустрии гостеприимства .PR деятельность в гостиничном бизнесе	1
5.	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.	1
6.	Классификация средств размещения. Типология гостиниц.	Классификация средств размещения. Типология гостиниц.	0,5
7.	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	0,5
	Итого		6

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Ознакомиться с нормативными документами. 3. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.	1. Устные опросы. 2. Публичные доклады 3. Коллективная дискуссия

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
- вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.	4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.	

Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Тема 3. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
	содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	

Тема 4. Маркетинг в индустрии гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Тема 5. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Тема 6. Классификация средств размещения. Типология гостиниц

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Письменные проверочные работы</p> <p>2. Устный опрос</p>

Тема 7. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы <p>3. Решить предложенные ситуационные задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите предложенные ситуационные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Решение ситуационных задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

Тема 8. Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов –</p>	<p>1. Письменные проверочные работы</p> <p>2. Устный опрос</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы 	<p>сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	3. Тесты

Тема 9. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - реферат - вопросы и ответы к коллективной дискуссии по предложенной теме лекции. 3. Решение ситуационных задач в малых группах. 4. Дать письменные ответы на предложенные контрольные задания 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте реферат для этого: <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план реферата; - напишите текст реферата, прочитайте и отредактируйте его. 4. Для защиты реферата, согласно проработанных вами источников, вашего конспекта и реферата подготовьте вопросы и ответы к дискуссии. 5. Подготовьте контрольные задания для этого: <ul style="list-style-type: none"> - ознакомьтесь с вопросами контрольного задания; - ознакомьтесь с рекомендованными источниками; - найдите ответы на предложенные вопросы контрольного задания в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - выполните эти задания. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Реферат. 2. Коллективная дискуссия 3. Контрольные задания. 4. Решение ситуационных задач в малых группах.

Тема 10. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - реферат - вопросы и ответы к коллективной дискуссии по предложенной теме лекции. <p>3. Решение ситуационных задач в малых группах.</p> <p>4. Дать письменные ответы на предложенные контрольные задания</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте реферат для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план реферата; - напишите текст реферата, прочитайте и отредактируйте его. <p>4. Для защиты реферата, согласно проработанных вами источников, вашего конспекта и реферата подготовьте вопросы и ответы к дискуссии.</p> <p>5. Подготовьте контрольные задания для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомьтесь с вопросами контрольного задания; - ознакомьтесь с рекомендованными источниками; - найдите ответы на предложенные вопросы контрольного задания в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - выполните эти задания. 	<p>1. Реферат.</p> <p>2. Коллективная дискуссия</p> <p>3. Контрольные задания</p> <p>4. Решение ситуационных задач в малых группах.</p>

Тема 11. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы <p>3. Решить предложенные ситуационных задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите предложенные ситуационные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её 	<p>1. Решение ситуационных задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
	содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	

Тема 12. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Тема 13. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 3. Устный опрос

Тема 14. Внутриорганизационные нормативные документы

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Письменные проверочные работы</p> <p>2. Устный опрос</p>

Тема 15. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - подготовить сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на контрольные вопросы, необходимые для кейс-стади (ситуационного задания). 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для кейс-стади (ситуационного задания).</p> <p>4. Подготовьте сообщения для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составьте план сообщения; - напишите текст сообщения и отредактируйте его. <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	<p>1. Кейс-стади (ситуационное задание).</p> <p>2. Устный опрос</p> <p>3. Коллективные дискуссии</p>

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

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения,

представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529356>

2. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник /Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

б) дополнительная литература:

1. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс РФ

2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации russiatourism.ru

3. Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)

5. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

6. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

7. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

8. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

9. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

б) основная литература:

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529356>

2. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник /Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

в) дополнительная литература:

1. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
5. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной

системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

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

Дисциплина «Технология и организация гостиничной деятельности» состоит из 15 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы дисциплины. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы по организации и технологии предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей

программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, реферат, доклад, решение задач, ситуационные задания, контрольная работа;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) обсуждение подготовленных студентами презентаций (дискуссия, круглый стол);

3) решение ситуационных задач.

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	Маркетинг в индустрии гостеприимства PR деятельность в гостиничном бизнесе Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов	1	1	1	1

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
	(слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)				
2	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга. Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1	1	1
3	Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1	1	1
4	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1	-	1
5	Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1	-	-
6	Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг. Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов	1	1	-	-

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
	(слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)				
	ИТОГО:	6	6	3	4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1 Компетенция ПК-10 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Туристское страноведение
Туроперейтинг
Технология въездного и выездного туризма
Технология внутреннего туризма
Агротуризм
Технология и организация гостиничной деятельности
Организация средств размещения
Технология и организация экскурсионной деятельности
Технология и организация досуговой деятельности
Производственная практика. Технологическая практика
Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.1 Компетенция ПК-13 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Организация туристской деятельности
Менеджмент в туристской индустрии
Туроперейтинг
Технология въездного и выездного туризма
Технология внутреннего туризма
Агротуризм
Технология и организация деятельности предприятий питания
Транспортное обслуживание в туризме
Коммуникативная культура профессионала
Культура профессионального самообразования
Организация средств размещения
Технология и организация экскурсионной деятельности
Технология и организация досуговой деятельности
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1. 2.	ПК-10 ПК-13	<p>Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.</p> <p>Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ</p> <p>Тема 3. <u>Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия</u></p> <p>Тема 4. Маркетинг в индустрии гостеприимства .PR деятельность в гостиничном бизнесе</p> <p>Тема 5. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.</p> <p>Тема 6. Классификация средств размещения. Типология гостиниц.</p> <p>Тема 7. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров</p> <p>Тема 8. Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе</p> <p>Тема 9. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гост-х услуг</p> <p>Тема 10. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля</p> <p>Тема 11. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.</p> <p>Тема 12. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве</p> <p>Тема 13. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе</p> <p>Тема 14. Внутриорганизационные нормативные документы</p> <p>Тема 15. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства</p>	<p>Опрос</p> <p>Доклад</p> <p>Задачи</p> <p>Реферат</p> <p>Ситуационные задания</p> <p>Контрольная работа</p>

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

- степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

- суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 4 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 3 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-10 ПК-13	Знает профессиональные стандарты обслуживания (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает профессиональные стандарты обслуживания	С незначительными замечаниями знает профессиональные стандарты обслуживания	На базовом уровне, с ошибками знает профессиональные стандарты обслуживания	Не знает профессиональные стандарты обслуживания	20
	Знает особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	С незначительными замечаниями знает особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	На базовом уровне, с ошибками знает особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	Не знает особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы	
	Знает теоретические основы гостиничной деятельности (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает теоретические основы гостиничной деятельности	С незначительными замечаниями знает теоретические основы гостиничной деятельности	На базовом уровне, с ошибками знает теоретические основы гостиничной деятельности	Не знает теоретические основы гостиничной деятельности	
	Знает особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций; (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций;	С незначительными замечаниями знает особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций;	На базовом уровне, с ошибками знает особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций;	Не знает особенности обслуживания потребителей с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций;	
	Знает коммуникативные техники и технологии делового общения (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает коммуникативные техники и технологии делового общения	С незначительными замечаниями знает коммуникативные техники и технологии делового общения	На базовом уровне, с ошибками знает коммуникативные техники и технологии делового общения	Не знает коммуникативные техники и технологии делового общения	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-10 ПК-13	Умеет применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; (задачи, реферат)	Верно и в полном объеме может применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;	С незначительными замечаниями может применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;	На базовом уровне, с ошибками может применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;	Не может применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;	20
	Умеет размещения,	Верно и в полном объеме	С незначительными	На базовом уровне, с	Не может размещения,	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 4 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 3 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; (задачи, реферат)	может размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	замечаниями может размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	ошибками может размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	
	Умеет организовывать и контролировать процессы обслуживания. (задачи, реферат)	Верно и в полном объеме может организовывать и контролировать процессы обслуживания.	С незначительными замечаниями может организовывать и контролировать процессы обслуживания.	На базовом уровне, с ошибками может организовывать и контролировать процессы обслуживания.	Не может организовывать и контролировать процессы обслуживания.	
	Умеет выбирать и применять эффективные технологии продаж; (задачи, реферат)	Верно и в полном объеме может выбирать и применять эффективные технологии продаж;	С незначительными замечаниями может выбирать и применять эффективные технологии продаж;	На базовом уровне, с ошибками может выбирать и применять эффективные технологии продаж;	Не может выбирать и применять эффективные технологии продаж;	
	Умеет выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций. (задачи, реферат)	Верно и в полном объеме может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	С незначительными замечаниями может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	На базовом уровне, с ошибками может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	Не может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	
<i>Владеет</i>						
ПК-10 ПК-13	Владеет навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности; (контрольная работа, ситуационные задания)	Верно и в полном объеме владеет навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности;	С незначительными замечаниями владеет навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности;	Не владеет навыками применения стандартов обслуживания в гостиничной деятельности;	16
	Владеет навыками организации функциональных процессов в гостиницах и	Верно и в полном объеме владеет навыками организации функциональных	С незначительными замечаниями владеет навыками организации функциональных процессов	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации функциональных процессов	Не владеет навыками организации функциональных процессов в гостиницах	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 4 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 3 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	других средства размещения, соответствующих запросам потребителей. (контрольная работа, ситуационные задания)	процессов в гостиницах и других средства размещения, соответствующих запросам потребителей.	в гостиницах и других средства размещения, соответствующих запросам потребителей.	в гостиницах и других средства размещения, соответствующих запросам потребителей.	и других средства размещения, соответствующих запросам потребителей.	
	Владеет методиками организации эффективного общения с потребителями; (контрольная работа, ситуационные задания)	Верно и в полном объеме владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	С незначительными замечаниями владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	На базовом уровне, с ошибками владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	Не владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	
	Владеет навыками разрешения проблемных ситуации, возникающих в ходе реализации туристского продукта. (контрольная работа, ситуационные задания)	Верно и в полном объеме владеет навыками разрешения проблемных ситуации, возникающих в ходе реализации туристского продукта.	С незначительными замечаниями владеет навыками разрешения проблемных ситуации, возникающих в ходе реализации туристского продукта.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками разрешения проблемных ситуации, возникающих в ходе реализации туристского продукта.	Не владеет навыками разрешения проблемных ситуации, возникающих в ходе реализации туристского продукта.	
<i>Всего</i>						56

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
Отлично	49-56	высокий
Хорошо	40-48	хороший
Удовлетворительно	29-39	достаточный
Неудовлетворительно	28 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Назовите основные направления и перспективы развития гостиничного комплекса г. Москвы.
2. Как классифицируются гостиничные услуги, назовите основные характерные свойства гостиничных услуг.
3. Какие основные нормативные документы, регламентируют деятельность гостиничных и ресторанных предприятий?
4. Перечислите основные правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
5. Какие показатели характеризуют деятельность гостиничного предприятия
6. Как классифицируются гостиничные предприятия по организационно-правовой форме?
7. Как классифицируются гостиницы по назначению?
8. Назовите общие критерии классификации гостиниц по категориям?
9. Назовите особенности организационного построения гостиничных предприятий.
10. Какие подразделения входят в структуру номерного фонда гостиницы?
11. Назовите основные этапы обслуживания гостя в гостинице.
12. Дайте характеристику технологическим и экологическим требованиям по проектированию и строительству гостиниц.
13. Технология и организация работы службы приема и размещения.
14. Технология и организация работы службы бронирования.
15. Технология работы службы обслуживания номеров.
16. В чем заключается взаимодействие службы приема и размещения с другими службами и отделами гостиницы в процессе обслуживания.
17. Технология работы службы телефонных операторов.
18. Правила и порядок проживания туристов в гостинице.
19. Технология управления человеческими ресурсами на предприятии гостиничного хозяйства.
20. Технология предоставления дополнительных услуг.
21. Технология и организация услуг общественного питания.
22. Организация и технология службы безопасности отеля.
23. Технология проведения миграционного учета проживающих в отеле.
24. Профессиональные обязанности службы приема и размещения. Профессиональные обязанности персонала службы обслуживания номеров.
25. Профессиональные обязанности персонала службы общественного питания. Технология продвижения гостиничных услуг.

26. Технология предоставления бизнес-услуг.
27. Организация отдыха и предоставление спортивно-оздоровительных услуг.
28. Технология продаж, маркетинга и рекламы
29. Виды, формы экскурсионных услуг в структуре гостиничного сервиса
30. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса и туризма

Типовые контрольные задания:

1. Рассмотреть принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами и подразделениями гостиничного предприятия
2. Заполнить бланк заявки/подтверждения на бронирование номеров на гостиничном предприятии от имени корпоративного клиента
3. Описать технологию подготовки гостиничного номера к приезду «особого гостя» Разработать программу встречи и регистрация VIP гостя сотрудниками службы приема и размещения гостиничного предприятия.
4. Решить задачу, используя правила единого расчетного часа и правил организации отъезда гостей:
За сколько «суток» проживания должен заплатить гость?
 - а) заезд 14.10 в 11:15, выезд 16.10 в 22:00;
 - б) заезд 30.09 в 12:00, выезд 01.10 в 12:15;
 - в) заезд 17.10 в 14:20, выезд 19.10 в 08:20;
 - г) заезд 15.07 в 21:00, выезд 25.07 в 21:00.
5. Описать технологию раскладки в определенной последовательности «ПИП» (предметы индивидуального пользования) в санитарном узле гостиничного номера
6. Описать действия менеджера службы бронирования в случае, если гость прибыл в гостиницу, предварительно забронировав номер, однако гостиница не может выполнить своих обязательств, она заполнена на 100% (ситуация «двойного» бронирования).
7. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
8. Оформить заявку на бронирование и подтверждение заявки на бронирование, переданное туристической фирмой от имени гостя Александра Иванова, который пожелал забронировать номер в гостинице «Салют» сроком на 7 дней через туристическую фирму

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Правила и стандарты общения сотрудника с гостем:

А) работник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна клиенту, а не тогда, когда это удобно работнику

Б) ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам;

В) работник отеля должен улыбаться клиенту, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с гостями использовать соответствующие фразы («доброе утро»; «конечно, я с удовольствием сделаю это» и т.п.);

Г) все ответы верны

2. Основной нормативный документ на оказание гостиничных услуг:

А) «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»

Б) устав гостиницы

В) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»

3. Визитная карта гостя - это:

А) документ, дающий право на занятие номера и места в номере

Б) документ на право входа в гостиницу

В) документ, по которому клиент производит оплату за проживание

Г) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

Д) гарантия, что оплата произведена

4. Время заселения гостя в номер:

А) Check-out Time

Б) Check-in Time

В) Check-of Time

5. Оформляя иностранные группы в компьютер заносят следующую информацию:

А) номер и срок действия коллективной визы, номер паспорта, страну, Ф.И.О.

Б) номер и срок действия визы, номер паспорта, год рождения, Ф.И.О.

В) номер и срок действия туристической визы, номер паспорта, год рождения, Ф.И.О, страну

Литература для подготовки к экзамену:

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс РФ
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации russiatourism.ru
3. Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)
5. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
6. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
7. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
8. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
9. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

б) основная литература:

1. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529356>
2. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник /Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

в) дополнительная литература:

1. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Технология и организация экскурсионной деятельности

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Технологический цикл обслуживания гостя. Категории гостей .
2. Технология работы бизнес-центра и предоставление бизнес-услуг в отеле высокой категории.
3. Вы –горничная. Во время уборки Вы обнаружили технические неполадки в номере. Описать Ваши последующие действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Технология и правила, применяемые сотрудниками службы Housekeeping при выполнении уборочных работ в процессе проживания гостей, с соблюдением санитарно-гигиенических норм.
2. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами и подразделениями гостиничного предприятия
3. Заполнить бланк заявки/подтверждения на бронирование от имени корпоративного клиента

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Технология проведения уборочных работ в номерном фонде гостиницы. Последовательность, виды и этапы уборочных работ.
2. Технология онлайн-бронирования номеров/мест на гостиничном предприятии.
3. Как должен поступить администратор гостиницы, если гость просит его отселить от курящего или храпящего соседа? Ваше мнение.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Принципы организации, контроля и периодичности уборочных работ хозяйственной службой в средствах размещения в процессе проживания гостей.
2. Технология подготовки гостиничного номера к приезду «особого гостя» Программу встречи и регистрация VIP гостя.
3. Вы –администратор отеля. Гость желает осмотреть

достопримечательности города и обратился к Вам за помощью. Ваши действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Санитарные требования к уборке гостиничных помещений согласно гостиничным стандартам. Профессиональные моющие средства, используемые при проведении уборочных работ в гостиничном предприятии.

2. Технология и алгоритм телефонного общения сотрудника службы бронирования гостиничного предприятия.

3. Гость в связи с отъездом просит дежурного менеджера разбудить его в 3.30 утра. Описать действия менеджера службы приема и размещения.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Технология и правила размещения индивидуалов, VIP – гостей, тургрупп, корпоративных гостей, иностранных граждан на гостиничном предприятии.

2. Стандарты делового этикета и культуры поведения сотрудников службы приема и размещения гостиничного предприятия.

3. Решить задачу, используя правила ЕРЧ и правил организации отъезда гостей:

За сколько «суток» проживания должен заплатить гость?

а) заезд 14.10 в 11:15, выезд 16.10 в 22:00;

б) заезд 30.09 в 12:00, выезд 01.10 в 12:15;

в) заезд 17.10 в 14:20, выезд 19.10 в 08:20;

г) заезд 15.07 в 21:00, выезд 25.07 в 21:00.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Типы предоставления экскурсионных услуг, существующих в сфере гостиничного сервиса.

2. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь

3. Разработка и внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания на предприятии туристской индустрии

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Технология и организация экскурсионной деятельности

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ

1. Все гостиничные предприятия классифицируются по:
 - А) по звездам
 - Б) по персоналу
 - В) по номерам

2. Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на:
 - А) сложные
 - Б) основные
 - В) не основные

3. Основные свойства гостиничной услуги- это:
 - А) технологичность
 - Б) перспективность;
 - В) гостеприимство;

4. В русских городах были распространены такие виды гостиниц, где помимо услуг питания и размещения существовала возможность совершения коммерческих сделок. Они назывались:
 - А) ямы
 - Б) таверны
 - В) постоянные дворы
 - Г) гостиные дворы

5. Первый отель в США (Сти-отель) был открыт в:
 - А) 1794
 - Б) 1642
 - В) 1634

6. Главная функция гостиничного предприятия- это:
А) предоставление временного жилья за денежное вознаграждение
Б) предоставление развлечений за вознаграждение
В) предоставление услуг досуга и развлечений
Г) предоставление питания за вознаграждение, предоставление услуг по уборке номеров

7. Гостиница – это:
А) комплекс услуг по предоставлению спальных мест и питания
Б) имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг

8. Средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам:
А) по назначению
Б) по местонахождению
В) по контингенту проживающих
Г) все вышеперечисленное

9. Индивидуальные средства размещения – это:
А) средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения
Б) все многоквартирные дома

10. Основной нормативный документ на оказание гостиничных услуг:
А) «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
Б) Устав гостиницы
В) ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Функции маркетинга:
А) ориентация на коммерческий успех;
Б) стимулирование сбыта;
В) ценовая политика;
Г) комплексный анализ внешней среды;

2. Инструменты ревеню-менеджмента;
А) возможности системы управления гостиницей
Б) специализированные системы управления доходностью
В) система мониторинга цен конкурентов
Г) все ответы верны

3. Элементы системы маркетинга «5Р»:
- А) Продукт, цена, место, продвижение;
 - Б) Продукт, упаковка, товарная марка, цена, продвижение;
 - В) Продукт, ассортимент, упаковка, товарная марка, послепродажное обслуживание;
 - Г) Продукт, цена, продвижение, стимулирование;
 - Д) Продукт, цена, место, люди, продвижение.
4. К каким видам услуг относятся гостиничные услуги?
- А) материальным услугам
 - Б) социально-культурным услугам
 - В) нематериальным услугам
5. Каким следующим действием определяется удовлетворение нужд потребителя?
- А) спрос
 - Б) предложение
 - В) услуга
6. От чего зависит загрузка гостиницы?
- А) сезона
 - Б) экономической ситуации в стране
 - В) политической ситуации в стране
 - Г) все варианты ответов
7. Основные параметры выбора отеля с точки зрения гостей:
- А) расположение отеля
 - Б) транспортная доступность
 - В) качественная связь с внешним миром, современные средства коммуникации
 - Г) все ответы верны
8. Какие предоставляются права в использовании франчайзинга?
- А) фирменного знака
 - Б) технологии, системы резервирования
 - В) методы работы, системы стандартов оборудования и обслуживания
 - Г) все выше перечисленное
9. Что представляют собой мировые гостиничные сети?
- А) ряд отелей, объединенных единым брендом
 - Б) ряд отелей в одном регионе
 - В) самые известные отели мира
 - Г) самые доходные отели мира

10. Понятие «гостиничная цепь — это...»:
А) объединение различных гостиничных предприятий
Б) независимые предприятия
В) объединение гостиничных предприятий, имеющих централизованное управление

11. Категория TWN- это:
А) двухместный номер с одной большой кроватью
Б) двухместный номер с дополнительным местом
В) двухместный номер с двумя отдельными кроватями или двухместное размещение на двух отдельных кроватях

12. Документы, по которым можно заселиться в гостиницу:

- А) пенсионное удостоверение
- Б) регистрационный талон
- В) российский паспорт

2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурной компетенции студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических задач;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенции (элементов компетенции) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий;
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы;
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Материалы для текущего контроля

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

Задача 1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями

Задача 2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?
2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Задача 3. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.
2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Задача 4. Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Задача 5. Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. Поясните почему г – жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите каковы были аспекты её выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСОВ

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

Тема 1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Основные понятия гостиничной деятельности.

1. Гостиничная деятельность и понятие «гостиничного продукта»
2. До начала XIX века — предыстория гостиничного дела;
3. Начало XIX века — начало XX века — зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг;
4. Начало XX века — до Второй Мировой войны — массовое появление предприятий гостинично-ресторанного сервиса;
5. После окончания Второй Мировой войны и до настоящего времени — массовое развитие гостиничной индустрии, формирование индустрии гостиничных услуг как основы современного туризма и социальных потребностей современного общества.

Тема 2. Нормативно – правовая база гостиничной деятельности в РФ

1. Законодательная основа гостиничного сервиса
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»
3. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
4. Санитарные правила и нормы

Тема 3. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг и гостеприимства. Организация экскурсионной деятельности как новый вид услуг и форм обслуживания гостей гостиничного предприятия

1. Разработка новой услуги, ассортимента услуг на гостиничном предприятии
2. Особенности инновационной политики гостиничного предприятия
3. Новые виды и направления сферы услуг в сфере гостеприимства.
4. Организация экскурсионной деятельности в структуре дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Тема 4. Маркетинг в индустрии гостеприимства. PR деятельность в гостиничном бизнесе

1. Сущность современного маркетинга и его социально-экономическое значение
2. Сущность и содержание маркетинга в индустрии гостеприимства

3. Маркетинг туристского и гостиничного продукта
4. Перечислите особенности гостиничных услуг.
5. Чем обусловлена особенность маркетинга в сфере гостиничного хозяйства?
6. Что вы понимаете под сегментацией рынка гостиничных услуг?
7. Охарактеризуйте основные этапы сегментации рынка.

Тема 5. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга.

1. Модели организации гостиничного бизнеса
2. Система франчайзинга
3. Построение отношений франчайзера и франчайзи

Тема 6. Классификация средств размещения. Типология гостиниц.

1. Классификация средств размещения
2. Специализированные средства размещения
3. Индивидуальные средства размещения
4. Типология гостиниц
5. Особенности системы классификации гостиниц в России

Тема 7. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров

1. Классификация гостиничных номеров.
2. Европейский стандарт классификации номеров

Тема 8. Система управления гостиничным хозяйством. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе

1. Линейная структура управления
2. Функциональная структура управления
3. Линейно – функциональная структура управления
4. Дивизионная структура управления
5. Матричная структура управления

Тема 9. Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг.

1. Продвижение гостиничных услуг.
2. Позиционирование гостиничного продукта
3. Процесс обслуживания гостей

Тема 10. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля

1. Служба приема и размещения
2. Порядок бронирования мест в гостинице
3. Особенности регистрации иностранных гостей

4 Выезд гостя. Процедура выписки

Тема 11. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.

1. Служба общественного питания
2. Типы меню
3. Обслуживание гостей поэтажной службой
4. Маркетинговые службы в отеле
5. Маркетинговые исследования

Тема 12. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве

1. Кадровая политика в гостиничном предприятии.
2. Основные требования к менеджеру в гостиничном предприятии
3. Основные задачи кадровых служб
4. Основные функции менеджмента персонала в гостинице

Тема 13. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе

1. Мотивация сотрудников
2. Стимулирование сотрудников
3. Разработка и внедрение системы материального и нематериального стимулирования
4. Корпоративная культура
5. Этический кодекс

Тема 14. Внутриорганизационные нормативные документы

1. Государственный стандарт в сфере туристско – экскурсионного обслуживания
2. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»
3. Документация, необходимая для учёта использования номерного фонда

Тема 15. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства

1. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
2. Правила этикета
3. Навыки профессионального общения
4. Информирование клиента
5. Позиция персонала. Отношение к клиенту.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрал 15 баллов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрал 12 баллов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрал 9

балл;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрал менее 6 баллов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

Тема: «Производство гостиничного продукта. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технология бронирования гостиничных услуг»

Вариант 1

1. Технология информирования потребителя при заселении гостя отеля службой приема и размещения на гостиничном предприятии.
2. Основные виды и способы бронирования. Понятие «сверхбронирование» (overbooking)
3. Демонстрация и назначение номера. Способы демонстрации номерного фонда отеля.

Вариант 2

1. Технология и особенности оплаты гостиничных услуг по безналичному расчету на гостиничном предприятии.
2. Специфика, правила и технология предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг на гостиничном предприятии
3. Основные правовые нормативные документы в сфере гостиничной деятельности и их практическое применение в деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

Тема: «Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы»

Вариант 1

1. Основные технологические документы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия
2. Технология проведения генеральной уборки многокомнатного гостиничного номера в отеле.
3. Правила техники безопасности и охраны труда при работе с уборочной техникой и инвентарем, используемых при уборке номеров и общественных зон гостиничного предприятия.

Вариант 2

1. Технология работы и функции персонала прачечной отеля. Спектр услуг, оказываемых прачечной-химчисткой в отелях высокой категории
2. Технология проведения генеральной уборки многокомнатного гостиничного номера в отеле.
3. Понятие «информационной папки» для гостя в гостиничном номере. Что входит в состав информационной папки в гостиничном номере

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрал 15 балл;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрал 12 балл;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрал 9 балл;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрал менее 6 баллов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ (ЗАДАНИЙ)

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ (ЗАДАНИЯ):

1. Дайте определение понятию «средство размещения», согласно Системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ:

А. Средство размещения - помещение, имеющее не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм для временного проживания туристов;

В. Средство размещения - помещение, имеющее не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм для временного проживания туристов;

С. Средство размещения - помещение, имеющее не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

2. Должна ли взиматься плата за размещение в гостиницах РФ до расчетного часа (с 0 до 12 час.), согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»:

А. Да;

В. Нет;

С. Для отдельных категорий гостей;

Д. Кроме иностранных туристов

3. На какой основе осуществляется классификация и сертификация гостиничных предприятий в РФ в настоящее время:

А. На добровольной основе;

В. На обязательной основе;

С. На коммерческой основе;

Д. Нет правильных вариантов.

4. Классификация гостиничных предприятий в России основана на...

А. Системе звезд

В. Система баллов

С. Система букв

D. Система разрядов

5. Что влияет на удовлетворенность гостя гостиничного предприятия?

A. Архитектура здания и дизайн внутренних помещений;

B. Месторасположение гостиницы по отношению к месту прибытия;

C. Набор услуг и цена пребывания в гостинице;

D. Все выше перечисленное + уровень сервиса

6. Какие из перечисленных служб гостиницы относятся к доходным?

A. Коммерческая служба;

B. Финансовая служба;

C. Служба снабжения;

D. Инженерная служба.

7. Какое из средств размещения не относится к специализированным в России?

A. Пансионат

B. Санаторий

C. Лагерь труда и отдыха

D. Конгресс-центр

8. Кто из сотрудников гостиницы выполняет следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?

A. Посыльные

B. Портье

C. Горничные

D. Швейцары

9. Вхождение в гостиничную сеть дает отелю ряд значительных преимуществ, какие именно?

A. Ответ б и в

B. Экономия за счет оптовых закупок

C. Привлечение клиентов известным брендом

D. Ускорение процесса присвоения гостинице определенной категории

10. К специфическим чертам рынка гостиничных услуг относится:

A. Невозможность хранения услуг

B. Простота расчета себестоимости услуг

C. Неподверженность колебаниям спроса

D. Низкий уровень инвестиционного риска

11. Какой вид организационной структуры управления будет наилучшим образом соответствовать маленькой семейной гостинице?

A. Линейная

B. Дивизиональная

- С. Проектная
- Д. Матричная

12. К какой группе факторов среды предприятия можно отнести демографическую ситуацию в стране?

- А. Внешняя макросреда
- В. Внутренняя среда гостиницы
- С. Внешняя микросреда
- Д. Ответ а и в

13. В каком случае заявка на бронирование считается подтвержденной гостиницей?

- А. Если клиент оплатил забронированный номер;
- В. Если гостиница выслала клиенту подтверждение о бронировании и выставила счет для оплаты;
- С. Если клиент направил заявку на бронирование в наиболее ранние сроки
- Д. Нет правильных ответов.

14. В каких случаях гостиницы идут на риск двойного бронирования, подтверждая заявки на бронирование большему количеству клиентов, чем есть номеров в гостинице?

- А. Если гостиницы не уверены в честности намерений клиента
- В. Если часть забронированных номеров не была оплачена заранее
- С. Если существует практика поселения нескольких посторонних людей в один номер
- Д. Если бронирует постоянный гость

15. Какие данные гостя обычно не указываются в регистрационной карточке гостя?

- А. Срок действия визы
- В. Паспортные данные
- С. Контактная информация
- Д. Данные о членах семьи

II. ПРАКТИЧЕСКИЕ (ЗАДАЧИ) ЗАДАНИЯ:

Задание 1

Разработать регламент процесса «Гарантированное бронирование услуг проживания в гостинице».

Задание 2

Разработать сценарий действий горничной, если при уборки номера, в номер вернулся гость. Технология уборки номеров и комплектации тележки.

Задание 3

Технология работы и функции персонала бизнес-центра отеля. Спектр, оказываемых бизнес-центром услуг.

Задание 4

Проведите инструктаж по охране труда и технике безопасности для персонала номерного фонда гостиницы.

Задание 5

Разработать и представить должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля на основе квалифицированных требований, предъявляемых к персоналу оздоровительного центра.

Задание 6

Разработать и представить структуру гостиничного предприятия отеля-люкс на 75 мест (состав помещений гостиницы и их назначение).

Задание 7

Разработать регламент процесса «Порядок бронирования номеров» для мотеля. Технология бронирования услуг гостиницы.

Задание 8

Стандарты обслуживания. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.

Задание 9

Разработать регламент процесса «Организация обслуживания на этажах» для отеля. Виды и последовательность уборки номеров в гостинице.

Задание 10

Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в номерах отеля категории 5*.

Задание 11

Разработать регламент процесса «Предоставление дополнительных услуг» для бизнес-отеля.

Задание 12

Составление анкеты о качестве услуг гостиницы. Анкета должна включать в себя не менее 12-15 вопросов.

Задание 13

Разработать регламент бизнес-процесса «Выезд гостя из отеля». «Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги по безналичному расчету (Форма № 7-Г)». Работа с забытыми вещами гостя.

Задание 14

Дать характеристику методу оценки качества «Тайный гость».

Задание 15

Какие методы исследования удовлетворенности качеством обслуживания используют в международных сетевых гостиницах.

Задание 16

Разработайте анкету – опросник об удовлетворенности гостей качеством гостиничных услуг

Задание 17

Дать характеристику анкете гостей о качестве обслуживания в гостинице. Приведите примеры, существующие в гостинице для мотивации клиентов к участию в опросе.

Задание 18

Дать характеристику опросного листа при оценке работы службы приема и размещения.

Задание 19

Охарактеризуйте критерии оценки качества работы сотрудника стойки приема и размещения методом «Тайный покупатель».

Задание 20

В чем сущность технологии работы с жалобами и замечаниями клиентов, наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей.

Задание 21

Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной – химчистки. Должностные обязанности персонала прачечной – химчистки.

Задание 22

Расскажите о зарубежном опыте работы с жалобами клиентов гостиницы. Примеры ошибок при работе с жалобами гостей.

Задание 23

Подобрать необходимое технологическое оборудование для ресторана при мотеле на 60 мест. Обосновать выбор оборудования.

Задание 24

Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.

Задание 25

Приведите примеры решения проблем, которые являются причиной потери гостем времени или удовольствия от пребывания в отеле (время ожидания первого блюда в ресторане, время выполнения регистрации при заезде, время ожидания багажа в номере, ошибка в счете).

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

1. Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат
2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность
3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
4. Производственно-технологическая деятельность по предоставлению услуг
5. Технология работы бизнес-центра
6. Технология работы сервис-бюро
7. Технология оказания услуг питания
8. Технология оказания интерактивного платного телевидения
9. Технология обеспечения безопасности и хранения личных вещей
10. Технология предоставления бытовых услуг
11. Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений и сопутствующих услуг
12. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
13. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы
14. Технология предоставления бытовых услуг: прачечная, химчистка
15. Озеленение и украшение общественных помещений гостиницы
16. Технология работы технической службы
17. Технология «Анонимная инспекция»
18. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания
19. Организация работы с отзывами гостей
20. Технология работы службы бронирования гостиницы
21. Технология и организация бухгалтерского учета в гостинице
22. Основные ошибки и технология работы с жалобами гостей
23. Технологические элементы в урегулировании жалоб и конфликтов
24. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле
25. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность
26. Квалификационные характеристики работников, предоставляющих услуги питания

27. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих финансовую деятельность

28. Технология и психология продаж гостиничных услуг

29. Технология формирования спроса на гостиничные услуги

30. Технология управления продажами в гостинице

31. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиничного предприятия

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

1. Развитие гостиничных сетей в России и за рубежом
2. Технология обслуживания в номерах отеля гостиничного предприятия
3. Современные виды рекламы в гостиничном бизнесе
4. Технологии деятельности основных гостиничных служб и подразделений в процессе технологического цикла обслуживания гостей на гостиничном предприятии
5. Система франчайзинга в гостиничном бизнесе : форма ,примеры
6. Специфика продвижения гостиниц и гостиничных услуг в интернете
7. Технология информирование потребителя о видах услуг и правилах проживания на гостиничном предприятии
8. Организационная структура управления на гостиничном предприятии
9. Особенности применения «правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в практической деятельности служб приема ,размещения и выписки гостей
10. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
11. Технология работы отдела маркетинга и продаж на гостиничном предприятии
12. Технологический процесс регистрации и поселения индивидуального гостя корпоративных гостей на гостиничном предприятии
13. Технологический процесс бронирования
14. Виды и категории потребителей гостиничных услуг
15. VIP – гости, постоянные и особенные гости в сфере гостеприимства.
16. Технология внедрения новых форм обслуживания на гостиничных предприятиях .

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с

незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации

Текущая аттестация 1

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Комплект заданий для проведения текущей аттестации (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности»

Тема 11. Технология работы службы приема и размещения. Технология работы службы питания. Технология работы службы поэтажного обслуживания. Технология службы продаж и маркетинга. Технология работы технической службы.

Вариант 1

Задание 1. Сколько номеров обычно убирает горничная за смену?

A. 13-20

B. 25-30

C. В зависимости от заезда гостей

D. Нет правильного ответа

Задание 2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ разработаны в соответствии с:

A. С федеральным законом «О защите прав потребителей»;

B. Гражданским кодексом РФ;

C. Федеральным законом «О сертификации продукции и услуг»;

D. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Задание 3. Что не относится к функциям отдела кадров?

A. Расчет заработной платы

B. Обучение персонала

C. Набор и увольнение персонала

D. Поддержание корпоративной культуры

Вариант 2

Задание 1. Сервис нужно строить:

- А. На сочетания принципов спроса и предложения;
- В. По принципу спроса;
- С. С ориентацией на конкурентов;
- Д. По принципу предложения.

Задание 2. К основным услугам в гостинице относятся?

- А. Проживание и питание;
- В. Экскурсионное обслуживание, услуги бизнес-центра;
- С. Организация продажи билетов на концерты, прокат автомобиля;
- Д. Организация бытового обслуживания.

Задание 3. Для чего необходимо создавать положительный имидж гостиницы в глазах потребителей?

- А. Для увеличения загрузки номерного фонда;
- В. Для повышения цены проживания;
- С. Для снижения налоговой ставки;
- Д. Для повышения категории гостиницы.

Вариант 3

Задание 1. Задачами управления номерным фондом гостиничных предприятий являются:

- А. Продажа по фиксированному для каждой категории номеров тарифу;
- В. Применение гибких тарифов на номера;
- С. Продажа номеров по среднему тарифу;
- Д. Продажа номеров по рыночному тарифу.

Задание 2. Какой из видов рекламы наиболее экономичен по цене?

- А. В газетах и журналах;
- В. На радио;
- С. На телевидении;
- Д. Наружная реклама.

Задание 3. Главной функцией менеджера (по продажам, по кадрам, финансового менеджера и т.д) является:

- А. Подготовка, принятие и реализация управленческих решений;
- В. Определение должностных обязанностей подчиненных;
- С. Делегирование полномочий;
- Д. Определение структуры организации.

Тема 10. Технология приема и регистрации иностранных граждан в гостинице. Технология обслуживания в период проживания. Технология работы с гостем при выезде из отеля

Вариант 1

Задание 1. Какая служба гостиницы выполняет регистрацию прибывших иностранных граждан в Федеральной миграционной службе?

- А. Служба приема и размещения
- В. Служба бронирования
- С. Служба безопасности
- Д. Специальное подразделение по связям с ФМС России

Задание 2. Какие методы определения качества услуг гостиниц можно отнести к группе количественных методов исследования?

- А. Опрос с помощью анкетирования;
- В. Наблюдение;
- С. Эксперимент;
- Д. Глубинное интервью.

Задание 3. Какими методами можно определить удовлетворенность клиентов качеством услуг?

- А. Наблюдение и опрос;
- В. Прогнозирование;
- С. Моделирование;
- Д. Анализ жалоб.

Вариант 2

Задание 1. Правовой акт, регулирующий трудовые, социально-экономические, профессиональные отношения между работодателем и наемными работниками гостиничного предприятия, есть:

- А. Коллективный договор;
- В. Трудовой договор;
- С. Трудовое соглашение;
- Д. Трудовой контракт.

Задание 2. Выберите правильные ответы, характеризующие повышение эффективности гостиничного бизнеса:

- А. Снижение текущих затрат;
- В. Сдача в аренду неиспользованных площадей;
- С. Расширение дополнительных услуг;
- Д. Увеличение количества штатных сотрудников.

Задание 3. Методы управления, направленные на повышение мотивации сотрудников называется:

- А. Социально – психологические;
- В. Распорядительные;
- С. Экономические;
- Д. Организационные.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрал 15 балл;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрал 12 балл;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрал 9 балл;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрал менее 6 баллов