Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

УТВЕРЖДЕНО
Директор Среднерусского института
управления – филиала РАНХиГС
П.А. Меркулов

Электронная подпись

Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", O=" ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей усиленной квалифицированной подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ, реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.ДВ.01.02 Технология и организация гостиничных услуг

(код и наименование РПД)

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Заочная

(форма(формы) обучения)

Год набора - 2022

Орел, 2022 г.

Автор(ы)-составитель(и):

к.т.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Власова М.В.

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

к.т.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Батурина Н.А.

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Е.Г.

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

РПД Технология и организация гостиничных услуг одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела. Протокол от11 мая 2022 года *№ 1*.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4
3. Содержание и структура дисциплины 5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 8
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 12
6. Методические материалы по освоению дисциплины 14
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 15
7.1. Основная литература 15
7.2. Дополнительная литература 15
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 15
7.4. Интернет-ресурсы 16
7.5. Иные источники. 16
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 16

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация гостиничных услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПК-5	Способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.1	Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)/* трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Е Организация экскурсионной деятельности Е/02.7 Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	ПК-5.1	на уровне знаний: знает рыночный спрос и потребности туристов и других заказчиков услуг
		на уровне умений: умеет анализировать рыночный спрос и потребности туристов и других заказчиков услуг
		на уровне навыков: организует процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц, то есть 216 академических часов.

На контактную работу с преподавателем выделено 18 часов, из них 6 часов лекций и 12 часов практических занятий, на самостоятельную работу обучающихся выделено 189 часов для заочной формы обучения.

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация гостиничных услуг» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений основной образовательной программы. Дисциплина изучается на 3 курсе, в 5 семестре для студентов заочной формы обучения.

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация гостиничных услуг» происходит после освоения дисциплин Б1.О.17 «Организация туристской деятельности». Изучение дисциплины заканчивается экзаменом.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Рынок гостиничных услуг	20	-/-	-	1/-	-	19	Т, К
Тема 2	Классификация средств размещений с учетом потребностей туристов и других заказчиков услуг	32	1/-	-	1/-	-	30	Т, К
Тема 3	Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов	33	1/-	-	2/-	-	30	О, К, ТЗ
Тема 4	Технология организации работы персонала гостиничных предприятий на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	23	1/-	-	2/-	-	20	О, К, ТЗ
Тема 5	Технология организации	33	1/-	-	2/-	-	30	К, КЗ

	службы контактной зоны гостиничного предприятия на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг							
Тема 6	Технология организации службы эксплуатации номерного фонда на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	23	1/-	-	2/-	-	20	К, КЗ
Тема 7	Функциональное назначение вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия с учетом потребностей туристов	21	-/-	-	1/-	-	20	Т, КЗ, Реф
Тема 8	Инновационные технологии в гостиничной индустрии на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	22	1/-	-	1/-	-	20	Т, КЗ, Реф
Промежуточная аттестация		9	-	-	-	-	-	
Всего:		216	6/-	-	12/-	-	189	9

Используемые сокращения:

Л - занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)7;

ЛР - лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)8;

ПЗ - практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)9;

КСР - индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)10;

ДОТ - занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СРО - самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях;

Формы текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), кейс-задачи (КЗ);

Виды учебных заданий: реферат (Реф), творческое задание (ТЗ);

Формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз).

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Рынок гостиничных услуг

Миссия и философия гостиничного предприятия. Основные понятия и определения. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии. Основные аспекты повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса.

Тема 2. Классификация средств размещений с учетом потребностей туристов и других заказчиков услуг

Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России.

Тема 3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов

Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания.

Тема 4. Технология организации работы персонала гостиничных предприятий на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы. Дополнительные минимальные требования к основным должностям и профессиям обслуживающего персонала.

Тема 5. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Служба персонала в униформе: функции и обязанности.

Тема 6. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы.

Тема 7. Функциональное назначение вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия с учетом потребностей туристов

Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг. Защита и безопасность в гостиничном предприятии. Концепция безопасности. Комплекс безопасности отеля.

Тема 8. Инновационные технологии в гостиничной индустрии на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Понятие инноваций в гостиничном бизнесе. Характеристика инновационных технологий в гостиницах. Гостиничная АСУ. Основные виды. Рынок АСУ в гостиничной индустрии. Автоматизированные системы бронирования. Планирование автоматизации гостиницы. Подготовка и обучение персонала для работы с АСУ гостиницы.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Технология и организация гостиничных услуг» используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Рынок гостиничных услуг	Тестирование, контрольная работа
Тема 2. Классификация средств размещений с учетом потребностей туристов и других заказчиков услуг	Тестирование, контрольная работа
Тема 3. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания с учетом потребностей туристов	Письменный опрос, контрольная работа, творческое задание
Тема 4. Технология организации работы персонала гостиничных предприятий на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Письменный опрос, контрольная работа, творческое задание
Тема 5. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Контрольная работа, кейс-задачи
Тема 6. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Контрольная работа, кейс-задачи
Тема 7. Функциональное назначение вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия с учетом потребностей туристов	Тестирование, кейс-задачи, реферат
Тема 8. Инновационные технологии в гостиничной индустрии на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Тестирование, кейс-задачи, реферат

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Примерные варианты тестов

1. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?
а) гостиничные услуги
б) услуги питания
в) проживание и питание
2. Из скольких основных элементов состоит туристских продукт?
а) 1
б) 2
в) 3
3. Платные гостиничные услуги:
а) Побудка
б) Предоставление комплекта одноразовой посуды в номер
в) Массаж
4. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
б) не более 6 часов после расчетного часа
в) при проживании не более суток (первые сутки)
5. Укажите основное предназначение мотелей:
а) Размещение для долгосрочного проживания
б) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может выписаться практически в любой момент.
в) это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, — как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
6. Инновация в гостиничном деле – это…
а) набор приёмов и методов по достижению задач гостиницы
б) деятельность, не связанная с научно-техническими разработками
в) конечный результат инновационной деятельности в гостиничном предприятии
7. Система POS - это :
а) система управления гостиницей
б) система центрального резервирования
в) система для точек продаж
8. Назовите уровни управления безопасностью гостиниц:
а) Межгосударственный, государственно-отраслевой, оперативно- производственный
б) Международный, отраслевой и производственный
в) Межгосударственный, государственный, отраслевой
9. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:
а) распиской
б) драгоценностями
в) кредитными картами
10. В карте гостя указывается:
а) сколько человек проживает в номере
б) тип номера
в) дата заезда-отъезда

Примерные вопросы письменного опроса

1. Определение организационной структуры предприятия.
2. Объекты управления в гостеприимстве.
3. Основные базовые принципы организационной структуры гостиничного предприятия
4. Объекты управления в гостеприимстве
5. Типы организационных структур гостиничного предприятия
6. Служба управления номерным фондом: характеристика

7. Линейная организационная структура управления гостиничного предприятия: характеристика
8. Финансово-экономическая служба: характеристика
9. Линейно-функциональная структура управления гостиничного предприятия: характеристика
10. Вспомогательные и дополнительные службы: характеристика

Примерные варианты заданий для контрольной работы

Вариант 1

1. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в: а) Греции б) Великобритании в) США г) Италии и Израиле	**2. В административную службу входит:** а) отдел бронирования б) телефонная служба в) поэтажная служба г) отдел кадров	**3.Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:** а) служба приема и размещения б) служба дворников в) служба поваров г) служба слесарей
Задача. Пользуясь Системой классификации гостиниц и других средств размещения, определите категорию гостиниц: Номерной фонд гостиницы составляют 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывески и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих – закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности – 40 кв.м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача. Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Для удобства путешествующих выделен один этаж, где курение не разрешается. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах – спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.		

Вариант 2

1. К глобальным системам бронирования относятся: а) Fidelio б) Amadeus в) Londging Touch	**2. В карте гостя указывается:** а) возраст клиента б) тип номера в) имя клиента	**1. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:** а) обслуживание гостей в номерах б) бронирование номеров в) вопросы по организации презентаций
Задание. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «5 звезд». При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли. На сколько правомерно было принятия данного решения со стороны администрации предприятия размещения?		

Примерные варианты кейс-задач

Вариант 1.

Кейс. Семейная пара пробыли в гостинице ровно неделю, как и забронировали ранее. В день отъезда спустились вниз в 10:00, хотя это не было оговорено ранее, они попросили выдать им два счета: один за пребывание, а второй за еду и развлечения. Для этого работникам гостиницы пришлось заново пересмотреть их расходы. Когда кассир подготовил два разных счета, мужчина заплатила за проживание со своей карты Visa. Затем решил расплатиться по второму счету с помощью другой – дебетовой – карты AMT. Однако его запрос на 748 долларов был отклонен. Тогда супруга предложила свою карту AMT: результат был тот же. Супруги были очень расстроены: они пытались объяснить, что на их банковских счетах было по нескольку тысяч долларов. За это время позади них успела выстроиться длинная очередь. И только тогда кассир понял, что проблема, вероятно, заключается в том, что, по этой карте в день разрешается снимать со счета не более 400 долларов. Тогда супруги сняли каждый со своего счета достаточные суммы, чтобы покрыть общие расходы, а потом с радостью отблагодарили работников за такое тактичное разрешение их проблемы.

Ответьте на вопросы

1. Какая стадия цикла «гостевого» обслуживания описывается в этом отрывке?
2. В чем заключается важность этой стадии?

Вариант 2

Кейс. Гостиница в период с 15 января по 22 января решила предложить специальную программу для своих клиентов: при бронировании 3 ночей, если одна из них приходится на указанный период, для заказчика прибавляются еще 3 ночи бесплатно при условии размещения в стандартных двухместных номерах. Компания «Вест+» забронировала 2 двухместных стандартных номера с завтраком и 1 номер люкс в период с 18 по 25 января. Прибытие в гостиницу в 02:00 18 января, выезд в 11:00 25 января. Рассчитайте стоимость заказа компании, если известно, что расчетный час в гостинице признан 12:00, цена за стандартный двухместный номер составляет 3375 руб., включая завтраки и налоги, стоимость люкса – 16270 руб. Стоимость за услуги бронирования в глобальной системе, в качестве участника, гостиница взимает в размере 15 % от стоимости одного номера.

Примерная тематика рефератов

1. Реактивные инновации в гостиничной индустрии
2. Стратегические инновации в индустрии гостеприимства
3. «Интерактивная еда» в гостиничной индустрии
4. Технологические инновации в гостиничном бизнесе, направленные на сохранение экологии
5. Технология внедрения инноваций в систему коммуникации гостиничного предприятия
6. Системы бронирования, используемые на российском рынке
7. Роль социальных инноваций в формировании гостиничного продукта
8. Системы информационных технологий в гостиничном предприятии
9. Оценка эффективности и планирование инноваций на гостиничном предприятии
10. Мультимидийные технологии в гостиничной сфере
11. Значение системы бронирования и резервирования в гостиничном предприятии
12. Система электронного управления «Opera Fidelio»
13. Система электронного управления «Epitome PMS»
14. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства
15. Инновационная система 3D-бронирования номеров

Рекомендуемая тематика творческих заданий

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
3. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

4.Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
5. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
6. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
7. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
8. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
9. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
10. Технология работы швейцаров в гостинице.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств): письменного ответа на вопросы и выполнения практического задания.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПК-5.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Организует процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг Письменный ответ на вопросы и выполнение практического задания	Демонстрирует на высоком уровне знания, умения и навыки организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации
Примерный перечень вопросов для проведения экзамена

1. Международные нормативно-правовые акты гостиничного бизнеса
2. Российские нормативно-правовые акты деятельности по оказанию гостиничных услуг
3. Международные нормативно-правовые акты гостиничного бизнеса
4. Классификация средств размещения в России.
5. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей
6. Функциональное назначение гостиниц: транзитные и целевые
7. Лицензирование гостиничной деятельности
8. Стандартизация гостиничных услуг. Основные требования стандарта
9. Категории стандартов гостиничных услуг
10. Сертификация гостиничных услуг
11. Схемы сертификации гостиничных услуг. Международная аттестация гостиниц.
12. Характеристика службы персонала в униформе
13. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе
14. Виды бронирования
15. Структура и функции службы продаж, приема и размещения
16. Виды организации стойки портье
17. Формы оплаты гостиничных услуг
18. Функции ночного аудитора
19. Функции службы консьержей
20. Структура информационной папки

21. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда
22. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда
23. Технология работы прачечной при гостинице
24. Структура и функции инженерной службы
25. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице
26. Организация анимационных услуг в гостинице
27. Основные и дополнительные гостиничные услуги
28. Понятие инновации в гостиничном бизнесе
29. Характеристика инновационных технологий в гостиницах
30. Гостиничная АСУ. Основные виды

Примерные варианты практических (ситуационных) заданий для проведения экзамена

Задание 1. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы.

Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160х200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задание 2. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы.

Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла - 4,0 $м^2$, площадь однокомнатного двухместного номера - 20 $м^2$ (после реконструкции).

Задание 3. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы.

Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера - 10$м^2$.

Задание 4. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы.

Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера - 12 $м^2$.

Задание 5. Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы.

Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 $м^2$, отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать - 90х200 см, двуспальная - 160х190 см. Телефонная связь прямая с

городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

Шкала оценивания.

Критерий оценивания	Шкала оценивания
Демонстрирует на высоком уровне знания, умения и навыки организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	5 (отлично)
Демонстрирует на хорошем уровне знания, умения и навыки организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	4 (хорошо)
Демонстрирует на низком уровне знания, умения и навыки организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	3 (удовлетворительно)
Не демонстрирует знания, умения и навыки организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг заказчиков услуг	2 (неудовлетворительно)

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Методические рекомендации и указания, обеспечивающие возможность освоения дисциплины содержаться в учебно-методических пособиях по дисциплине.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Власова М.В. Технология и организация гостиничных услуг. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного и семинарского типов:

1. Развитие гостиничной индустрии в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
2. Развитие гостиничной индустрии в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
3. Развитие гостиничной индустрии в США и Канаде.
4. Развитие гостиничной индустрии в России
5. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
6. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
7. Классификация средств размещения в США и Канаде.
8. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
9. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
10. Глобальные системы бронирования
11. Автоматизированные системы управления
12. Инновационные технологии в обслуживании
13. Мультимидийные технологии в гостиничной сфере

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1856700

2. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/25004. - ISBN 978-5-16-012496-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1179524

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1867626

7.2. Дополнительная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством, стандартизация и сертификация гостиничных услуг : учебное пособие / М. В. Ефремова. — Нижний Новгород : ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. — 48 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/144910.

2. Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостиничной индустрии : учебное пособие / В. Г. Топольник. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2018. — 196 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/170488.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

4. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

5. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».

6. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р).

7.4. Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru, свободный.

2. Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo.gov.ru/ips, свободный.

3. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/ свободный.

4. Официальный сайт Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) // Режим доступа: https://www.rst.gov.ru/portal/gost.

5. Сайт Министерства экономического развития РФ // Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/.

7.5. Иные источники.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

№	Номер аудитории	Наименование специальных помещений	Оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения	Перечень программного обеспечения
1	2	3	4	5
1	302-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (AMD FX™-4100 Quad-CoreProcessor 3.60 GHz/ОЗУ 4.00 ГБ/ HDD 250 ГБ/AcerSyncMaster SA300); колонки Genius – 1 шт.; проектор EPSON – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1.Windows 7 Pro 2. 7-Zip 16.04 3. Adobe Acrobat Reader DC 4. Epson USB Display 5. Google Chrome
2	315-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия – 1 шт., персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80 GHz/ОЗУ 2.00 ГБ/ HDD 300 ГБ/Acer V206HQL); колонки J-S – 1 шт.; проектор BENQ – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1.Windows 7 Pro 2. Adobe Acrobat Reader DC 3. Google Chrome 4. Mozilla Firefox

3	211	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, персональные компьютеры в сборе с доступом в интернет – 15 шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м) коммутатор Dlink– 1шт.	1. Windows 7 Pro 2. Консультант+ 3. Kaspersky Endpoint Security для Windows 4. Mozilla Firefox 5. Google Chrome 6. Adobe Reader DC
4	115	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет– 1шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м), коммутатор Dlink– 1шт.	1. Windows 7 Pro 2. Консультант+ 4. Gentoo Linux