

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.10.2021 14:07:54

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd603f94388008e29877a6bcbf5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

Факультет экономики и управления

Кафедра «Экономика и туризм»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

01 сентября 2020г.



**Рабочая программа дисциплины
Организация и прогнозирование гостиничных услуг**

**Направление подготовки
43.03.02 Туризм**

**Квалификация выпускника
Бакалавр**

Для всех форм обучения

Симферополь 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины	21
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	20
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

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

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-4	владеть теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования	<p><u>Знать:</u> основы организации процесса при наступлении чрезвычайной ситуации, а также владеть теоретическими основами проектирования.</p> <p><u>Уметь:</u> применять теоретические основы проектирования, иметь готовность к применению основных методов проектирования</p>
ПК-11	способность организации процесса при наступлении чрезвычайной ситуации	<p><u>Владеть:</u> способностью организации процесса при наступлении чрезвычайной ситуации, владеть теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования</p>

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Организация и прогнозирование гостиничных услуг» Б1.О.17 входит в обязательную часть.

Дисциплина основывается на знаниях следующих дисциплин: «Организация туристической индустрии», «География туризма».

Цель дисциплины дать основы знаний в области развития гостиничного бизнеса, правил предоставления гостиничных услуг, особенностей управления средствами размещения разных типов, принципов функционирования основных служб гостиницы, видов менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства, формирование профессиональной компетентности в сфере гостиничной индустрии.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетных единиц (ЗЕ), 144 академических часов.

3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы 144 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	144
Контактная работа	76
Аудиторная работа (всего):	72
Лекции	36
Семинары, практические занятия	36
Внеаудиторная работа (всего):	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	68
Дифференцированный зачет	4

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зачётных единицы 144 часов

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоёмкость дисциплины	144
Контактная работа	16
Аудиторная работа (всего):	12
Лекции	8
Семинары, практические занятия	4
Внеаудиторная работа (всего):	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	126
Дифференцированный зачет	4

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоёмкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ тем	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ЗФО	Аудиторная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1	Модуль I. Специфика гостиничного дела Тема 1. Эволюция	22	22	6	1	6	1	10	18

	индустрии гостеприимства								
2	Тема 2. Классификации средств размещения	22	22	6	1	6	-	10	18
3	Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	22	22	6	1	6	1	10	18
4	Модуль II. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений Тема 4. Особенности управления средствами размещения разных типов	22	22	6	1	6	1	10	18
5	Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	22	22	6	2	6	1	10	18
6	Тема 6. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	22	22	2	1	2	-	10	18
7	Тема 7. Имущественный комплекс гостиницы	12	12	4	1	4	-	12	18
	Диф.зачет	144	144	36	8	36	4	72	126
	Всего по дисциплине	144	144	36	8	36	4	72	126

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические

альянсы. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца, модель Кеманси Уильсона, модель «независимых» гостиничных цепочек

Тема 2. Классификация средств размещения Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, неодновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда: малые, средние, большие и мега-отели. Классификация средств размещения по целевому рынку: бизнес-отели, гостиницы при аэропортах, сюит – отели, апарт – отели, резидентские гостиницы, EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы V&B, казино – отели, конгресс – отели, таймшер – отели, альтернативные средства размещения. Классификация средств размещения по уровню комфорта. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Стандартная российская классификация средств размещения. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Основная терминология по видам номеров в гостинице

Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг

Франчайзинг. Франчайзинговые стратегии расширения. Основные преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателя и франшизополучателя. Формы франчайзинга. Управляющая компания и её функции. Оценка независимого варианта. Интеграция в гостиничном бизнесе. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями

Модуль II. Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений

Тема 4. Особенности управления средствами размещения разных типов

Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства: линейный, функциональный, линейнофункциональный. Примерная организационная структура гостиничного предприятия. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления. Распределение рабочего времени по менеджменту и специальности. Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана» от служб административной зоны «заднего плана». Центры прибыли и центры поддержки в гостиничном предприятии

Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия

Служба управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Служба питания и напитков: кухня, отдел

банкетного обслуживания, отдел обслуживания на этажах, отдел барного обслуживания, отдел ресторанного обслуживания, отдел закупок. Медицинская служба. Инженернотехническая служба: ремонтноэксплуатационная и служба инженерных сетей и коммуникаций. Служба маркетинга и продаж: отдел продаж, отдел по рекламе и PR, отдел обслуживания банкетов и конференций. Финансовая служба. Служба безопасности отеля: отдел режима и охраны, группа инженерно-технической защиты, противопожарная охрана. Принципы функционирования отдела кадров в гостинице. Система работы с персоналом. Управление корпоративной культурой в гостинице. Специфика работы гостиничного предприятия. Специфика работы отделения обслуживания. Специфика деятельности служб, обеспечивающих работу отделения обслуживания. Компьютерные программы в гостиничных предприятиях. Уровень обслуживания. Программы лояльности. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Культурные мероприятия. Протокол в гостинице. Продажа гостиничных пакетов

Тема 6. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства: основные задачи, этапы формирования финансовой стратегии. Основные инструменты финансового менеджмента: инвестиционный менеджмент, бюджетирование, финансовый анализ, лизинг, страхование. Инновационный менеджмент: сферы освоения инноваций, основные мотивы к внедрению инноваций, классификация инноваций: по степени рыночной новизны, по причинная поведения, по объекту. Антикризисный менеджмент: виды кризиса, процесс антикризисного управления, этапы разработки антикризисной стратегии. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства: формирование объективного уровня качества гостиничного продукта, типология элементов обслуживания, принципы менеджмента качества, документация гостиничного предприятия при внедрении менеджмента качества. Специфика стандартов серии ISO-9000

Тема 7. Имущественный комплекс гостиницы Основные фонды гостиничных предприятий. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Прачечная в гостинице. Экстерьер здания гостиницы. Объемно-планировочное решение гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц. Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостинице. Система планово-предупредительного ремонта.

4.3. Темы практических занятий

Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства

Основные вопросы

1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе.
2. Эволюция американской индустрии гостеприимства.
3. Гостиничная и ресторанная индустрия России.
4. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы.
5. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца, модель Кеманси Уильсона, модель «независимых» гостиничных цепочек

Тема 2. Классификации средств размещения

Основные вопросы

1. Специфика гостиничных услуг.
2. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая.
3. Стандартная международная классификация средств размещения.
4. Основные критерии классификации отелей в разных странах по видам номеров в гостинице

Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг

Основные вопросы

1. Понятие франчайзинг. Франчайзинговые стратегии расширения.
2. Формы франчайзинга. Управляющая компания и её функции.
3. Оценка независимого варианта.
4. Интеграция в гостиничном бизнесе.
5. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями

Тема 4. Особенности управления средствами размещения разных типов

Основные вопросы

1. Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства.
2. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления.
3. Распределение рабочего времени по менеджменту и специальности.

4. Центры прибыли и центры поддержки в гостиничном предприятии

Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы.
Жизнедеятельность гостиничного предприятия

Основные вопросы

1. Характеристика служб управления.
2. Система работы с персоналом.
3. Управление корпоративной культурой в гостинице.
4. Программы лояльности. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
5. Организация бытового обслуживания.
6. Транспортные услуги.
7. Культурные мероприятия. Протокол в гостинице. Продажа гостиничных пакетов

Тема 6. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства

Основные вопросы

1. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства..
2. Инновационный менеджмент: сферы освоения инноваций, основные мотивы к внедрению инноваций, классификация инноваций: по степени рыночной новизны, по причинная поведения, по объекту.
3. Антикризисный менеджмент: виды кризиса, процесс антикризисного управления, этапы разработки антикризисной стратегии.
4. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства: формирование объективного уровня качества гостиничного продукта

Тема 7. Имущественный комплекс гостиницы

Основные вопросы

1. Основные фонды гостиничных предприятий.
2. Инженерно-техническое оснащение гостиниц.
3. Жилая часть гостиницы. Интерьер.
4. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостинице. Система планово-предупредительного ремонта.

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

Тема (раздела)	Содержание заданий, выносимых на СРС	Кол-во часов ДФО	Кол-во часов ЗФО	Учебно- методическое обеспечение
1	Эволюция индустрии гостеприимства	10	18	Учебно – методическое пособие
2	Классификация средств размещения	10	18	Учебно – методическое пособие
3.	Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг	10	18	Учебно – методическое пособие
4	Организационные структуры управления гостиничного предприятия и специфика работы его подразделений Тема 4. Особенности управления средствами размещения разных типов	10	18	Учебно – методическое пособие
5	Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	10	18	Учебно – методическое пособие
6.	Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	10	18	Учебно – методическое пособие
7.	Имущественный комплекс гостиницы	12	18	Учебно – методическое пособие

Методические материалы для выполнения студентами индивидуальных и контрольных работ содержатся в электронном учебно-методическом пособии.

6.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Компетенция ПК-4

владеть теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования		
Знает	Умеет	Владеет
Основа проектирования, а также как применять	владеть теоретическими основами проектирования	Владеет теоретическими основами проектирования,

основные проектирования 6.2.1 (2,5,6-21,26-30), 6.2.2 (1-5) 6.2.3 (3,9,13,14,16)	методов 6.2.1 (2,8, 12,23,30) 6.2.2 (10,23,27), 6.2.3 (9,11)	готовностью к применению основных методов проектирования 6.2.1 (1,3,10,19,21,29) 6.2.2 (4,19,21) 6.2.3 (1,7,15,18)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 (2,5,6-21,26-30), 6.2.2 (1-5) 6.2.3 (3,9,13,14,16)		
Умеет, если выполнил 6.2.1 (2,8,12,23,30-33) 6.2.2 (17,23,27), 6.2.3 (9,11)		
Владеет, если выполнил 6.2.1 (1,3,10,19,21,29) 6.2.2 (4,19,21) 6.2.3 (1,7,15,18)		

Компетенция ПК-11

Знает	Умеет	Владеет
Основы организации процесса при наступлении чрезвычайной ситуации 6.2.1 (2,5,6-21,26-33), 6.2.2 (1-3) 6.2.3 (3,9,13,14,17)	Обеспечивать способность организации процесса при наступлении чрезвычайной ситуации 6.2.1 (2,9,22,23,30-33) 6.2.2 (17,23,27), 6.2.3 (9,10)	Способностью организации процесса при наступлении чрезвычайной ситуации 6.2.1 (1,3,17,19,21,28) 6.2.2 (4,19,23) 6.2.3 (1,7,15,20)
Показатели и критерии оценивания компетенции на различных этапах ее формирования, шкала оценивания		
Знает, если выполнил 6.2.1 (2,5,6-21,26-33), 6.2.2 (1-3) 6.2.3 (3,9,13,14,17)		
Умеет, если выполнил 6.2.1 (2,9,22,23,30-33) 6.2.2 (17,23,27), 6.2.3 (9,10)		
Владеет, если выполнил 6.2.1 (1,3,17,19,21,28) 6.2.2 (4,19,23) 6.2.3 (1,7,15,20)		

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Диф. зачет

1. Классификация гостиниц по целевому рынку.
2. Классификация гостиниц по уровню сервиса.
3. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии.
4. Анализ конъюнктуры рынка гостиничных услуг. Особенности гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиниц.
6. Принципы функционирования основных служб гостиниц.
7. Служба управления номерным фондом.
8. Организация инженерной службы.
9. Технология гостиничного дела. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
10. Служба маркетинга и продаж. Виды гостиничной рекламы.
11. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений.

12. Служба питания и напитков в структуре гостиничного предприятия.
13. Специфика работы отдела кадров в гостинице. Организация системы управления персоналом на предприятии индустрии гостеприимства.
14. Культура поведения служащих гостиниц.
15. Служба безопасности в структуре гостиничного предприятия.
16. Независимые предприятия и их отличия.
17. Гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.
18. Конгрессное обслуживание. Комплексная система оснащения конференцзалов гостиниц.
19. Курортная гостиница.
20. Инженерно-техническая служба в структуре гостиничного предприятия.
21. Понятие гостиничного пакета услуг, их виды в коммерческой практике гостиничного предприятия.
22. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц. Уборочные машины и механизмы.
23. Оборудование службы приема и размещения.
24. Средства размещения, их структура согласно международной классификации ВТО.
25. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного бизнеса.
26. Классификация гостиниц и средств размещения в России.
27. Модели организации гостиничного дела.
28. Служба бухгалтерского учета или финансовая служба в структуре гостиничного предприятия.
29. Программы лояльности, действующие в коммерческой практике гостиничного предприятия.
30. Общественная часть гостиницы и её характеристика.
31. Жилая часть гостиницы и её характеристика. Основные категории номеров.
32. Основные фонды гостиничных предприятий.
33. Прачечная в гостинице. Роль бельевого хозяйства в деятельности гостиничного предприятия.
34. Экстерьер здания гостиницы.
35. Финансовый менеджмент предприятий индустрии гостеприимства.
36. Виды уборочных работ в гостинице. Подготовка номеров к заселению.
37. Специфика деятельности сервисного сектора или обслуживающего персонала в униформе.
38. Организация бытового обслуживания. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
39. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
40. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.
41. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
42. Виды расчетов с проживающими. Правила расчета оплаты за проживание.

43. Порядок регистрации и размещения гостей.
44. Системы управления отелями в российской практике: с присутствием иностранного менеджмента, гостиницами ведомственного подчинения, приватизированными гостиницами.
45. Объемно-планировочное решение гостиниц.
46. Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.
47. Инженерное оборудование гостиниц.
48. Комплексная система обеспечения безопасности гостиниц.
49. Структура и уровни гостиничного продукта.
50. Интерьер гостиницы и его влияние на качество обслуживания.
51. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента. Пирамида Парсонса.
52. Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
53. Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиницы.
54. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиницы.
55. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
56. Декоративное оформление интерьера гостиницы. Использование элементов природы при его оформлении.
57. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
58. Компьютерные программы в отелях.

6.2.2. Темы рефератов

1. Имущественный комплекс гостиницы.
2. Основные фонды гостиничных предприятий.
3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц.
4. Прачечная в гостинице.
5. Экстерьер здания гостиницы.
6. Объемно-планировочное решение гостиниц.
7. Общественная часть гостиницы.
8. Жилая часть гостиницы.
9. Интерьер и его влияние на качество обслуживания.
10. Характеристика основных составляющих интерьера. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц.
11. Текстильные материалы в интерьере гостиниц.
12. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц.
13. Декоративное оформление помещений в гостинице.
14. Система планово-предупредительного ремонта в ТГК.
15. Возможности объединения интерьера и природы при оформлении гостиницы.

16. Гостиничное предприятие как многофункциональный объект управления
17. Концепция транзитного отеля
18. Концепция делового отеля
19. Концепция курортного отеля
20. Система классификации по типологии гостиничных предприятий:
 - Специфика позиционирования отеля на рынке гостиничных услуг
 - Специфика позиционирования мотеля на рынке гостиничных услуг
 - Специфика позиционирования гостиничного двора (ротеля, ботеля, флотеля, флайтеля, туристской деревни...) на рынке гостиничных услуг
21. Система классификации по специализации гостиничных предприятий
 - Специфика позиционирования бизнес-отеля на рынке гостиничных услуг
 - Специфика позиционирования конгресс-отеля на рынке гостиничных услуг
 - Специфика позиционирования курортной (спортивной, клубной...) гостиницы на рынке гостиничных услуг
22. Роль человека в организации сферы услуг
23. Управление персоналом гостиницы
24. Современные требования к профессиональным управляющим – менеджерам в сфере гостеприимства
25. Стили управления в современном гостиничном предприятии
26. Коммуникации в управлении и мотивация деятельности персонала гостиницы
27. Качество трудовой жизни современной гостиницы
28. Управление конфликтами
29. Программа лояльности в деятельности ТГК.
30. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.

6.2.3. Тестовые задания

1. Что является подтверждением правильности счета?
 - А. подпись консьержа
 - Б. подпись гостя
 - В. подпись главного бухгалтера
 - Г. подпись кассира
2. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:
 - А. POS-терминалом
 - Б. импринтером
 - В. телефонным аппаратом
 - Г. все варианты ответов
3. Бесплатные услуги:

- А. побудка
 - Б. доставка цветов
 - В. доставка корреспонденции
 - Г. предоставление в номер посуды и столовых приборов
4. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
- А. консьерж
 - Б. туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
 - В. обмен валюты
 - Г. уборка номера
5. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
- А. количества дней пребывания в гостинице
 - Б. низкого спроса на гостиницу
 - В. сезона
 - Г. дня недели
6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:
- А. 15.00 часов текущих суток по местному времени
 - Б. 12.00 часов текущих суток по местному времени
 - В. 24.00 часа текущих суток по местному времени
 - Г. 08.00 часов текущих суток по местному времени
7. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:
- А. за половину суток
 - Б. за целые сутки
 - В. почасовая
 - Г. по договоренности
8. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:
- А. сутки
 - Б. 1 час
 - В. 6 часов
 - Г. половину суток
9. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:
- А. 4500
 - Б. 5000
 - В. 6500
 - Г. 6000
10. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:
- А. служба приёма, обслуживание и выписки гостя
 - Б. служба бронирования

В. служба приёма и размещения

Г. поэтажная служба

11. В случае отказа гостя от оплаченного номера, если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего:

А. не возвращает деньги

Б. возвращает деньги полностью

В. возвращает деньги не полностью

Г. возвращает деньги за половину суток

12. В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю:

А. в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью)

Б. по желанию гостя

В. отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока

Г. в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью)

13. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:

А. одни сутки

Б. двое суток

В. половину суток

Г. трое суток

14. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

А. за сутки

Б. почасовая

В. за половину суток

Г. двое суток

15. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

А. за половину суток

Б. двое суток

В. почасовая

Г. сутки

16. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

А. двое суток

Б. сутки

В. почасовая

Г. за половину суток

17. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

А. счет на доплату

Б. карта гостя

В. счет на дополнительные услуги

- Г. разрешение на поселение
18. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:
- А. распиской
 - Б. драгоценностями
 - В. кредитными картами
 - Г. ваучерами
19. Счет клиента включает:
- А. номер комнаты
 - Б. оплату бронирования
 - В. оплату дополнительных услуг
 - Г. стоимость обратного билета
20. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:
- А. администратор
 - Б. консьерж
 - В. кассир
 - Г. оператор телефонной связи
21. К формам туризма относят:
- а) внешний;
 - б) внутренний;
 - в) выездной;
 - г) выходной;
 - д) международный.
22. Всемирная туристская организация предложила путешественников всех типов, занимающихся туризмом определять как:
- а) туристов;
 - б) путешественников;
 - в) посетителей;
 - г) экскурсантов;
 - д) отдыхающих.
23. К сопутствующему туристскому продукту относятся:
- а) оформление визы;
 - б) оформление договора на тур. обслуживание ;
 - в) прокат автомобиля в стране пребывания;
 - г) предоставление индивидуальных сейфов.
24. Гостиница - это
- а) индивидуальное средство размещения;
 - б) коллективное средство размещения, имеющее единое руководство;
 - в) коллективное средство размещения, имеющее раздельное руководство.
25. Индустрия гостеприимства - это:
- а) индивидуальное предприятие, оказывающее определенный вид услуг;
 - б) предприятие, оказывающее услуги только по приему гостей;

в) совокупность предприятий, оказывающих различные услуги по приему и обслуживанию гостей.

26. В современных условиях хозяйствования турорганизации:

- а) освобождаются от государственного контроля;
- б) несут полную ответственность за все виды своей деятельности;
- в) не отвечают по обязательствам государства и других органов;
- г) управляют экономикой страны.

27. Путевка-это документ:

- а) на основании, которого производится обслуживание иностранных туристов и взаиморасчет с турфирмой;
- б) подтверждающий оплату предусмотренных программой услуг;
- в) на основании, которого производится разработка маршрута тура;
- г) на основании, которого производится разработка туристско-экскурсионной услуги.

28. В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

- а) Австрия
- б) Италия
- в) Франция

29. Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с:

- а) Древней Грецией
- б) Древним Римом
- в) Средневековой Францией

30. В Великобритании классность гостиницы удостоверяют:

- а) мечи
- б) ордена
- в) короны

КЛЮЧ К ТЕСТУ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
б	г	А,в, ,г	Б, 4	а	б	б	а	г	А, в	б	А, в	б	а	в	г	а	В, Г	А -В	А, В
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30										
Б, Д	в	а	б	в	б	б	в	б	в										

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

а) основная учебная литература:

1. Акентьева, С. И. Организация туристской индустрии. Учебник / С.И. Акентьева, В.В. Игнатьева, Г.В. Петрова. - М.: Academia, 2017. - 320 с.
2. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2017. - 224 с.
3. Баумгартен, Л. В. Стратегический менеджмент в туризме / Л.В. Баумгартен. - М.: Академия, 2017. - 352 с.
4. Бессараб, Д. А. Географическая и туристическая номенклатура мира / Д.А. Бессараб, Л.В. Штефан. - М.: ТетраСистемс, 2017. - 836 с.
5. Бессараб, Д. А. География международного туризма. В 2 частях. Часть 2. География видов туризма / Д.А. Бессараб, Л.В. Штефан. - М.: ТетраСистемс, 2018. - 224 с.
6. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства / М.В. Виноградова и др. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 280 с.
7. Гамов, В. К. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме / В.К. Гамов, Н.В. Старичкова. - М.: Феникс, 2016. - 288 с.
8. География туризма. - М.: КноРус, 2015. - 592 с.
9. Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий. Учебное пособие / О.Я. Гойхман. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 136 с.
10. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр, Инфра-М, 2017. - 400 с.
11. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе. Учебное пособие / Т.А. Джум, Г.М. Зайко. - М.: Магистр, Инфра-М, 2015. - 528 с.
12. Емельянова, С. Е. Немецкий язык для туризма и сервиса. Учебное пособие / Deutsch für tourismus und service / С.Е. Емельянова, Н.В. Войтик. - М.: Флинта, Наука, 2018. - 128 с.

б) дополнительная учебная литература:

1. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме. Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Инфра-М, Форум, 2016. - 368 с.
2. Косолапов, А. Б. Менеджмент в туристической фирме. Учебное пособие / А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2016. - 258 с.
3. Косолапов, А.Б. География российского внутреннего туризма (+ CD-ROM) / А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2017. - 994 с.
4. Любавина, Н. Л. Технология и организация турагентской деятельности. Учебник / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. - М.: Academia, 2017. - 256 с.

5. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела. Учебное пособие / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 208 с.
6. Потапов, С. В. Программы дисциплин для ресторанного сервиса / С.В. Потапов. - М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю. А. Сенкевича, 2018. - 664 с.
7. Потапова, И. И. Основы технологии производства продукции общественного питания / И.И. Потапова, Н.В. Корнеева. - М.: Академия, 2016. - 518 с.
8. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 176 с.
9. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебник / Г.С. Сологубова. - М.: Юрайт, 2016. - 380 с.

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

1. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации (РГА) <http://rha.ru/>
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ <http://www.russiatourism.ru/>
3. Электронная библиотека «Все о туризме» <http://tourlib.net/>
4. Электронный журнал «Пять звезд» <http://5stars-mag.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной финансовой ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в семинарских занятиях, выполнение контрольных заданий, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных

справочных систем (при необходимости)

Доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки), наборы слайдов (используются при подготовке к практическому занятию), ряд учебной и научной литературы имеется в печатном и электронном виде на кафедре.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья предоставляются учебно-методические материалы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

