

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**«ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2022

*Название дисциплины (модуля) «ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА»*

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

кандидат экономических наук, доцент

И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 8 от 31.03.22

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2. Структура дисциплины.....	5
3. Содержание дисциплины.....	6
4. Образовательные технологии .....	8
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	10
5.1 Система оценивания .....	10
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине.....	11
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	32
6.1 Список источников и литературы .....	32
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	32
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	33
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	33
9. Методические материалы.....	34
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	34
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	47
9.3 Иные материалы.....	50
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	54

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Технологии организации гостиничного дела» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачи курса:

- обучение теоретическим основам гостиничной деятельности, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;
- обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	<b>Знать:</b> теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; <b>Уметь:</b> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; <b>Владеть:</b> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические	<b>Знать:</b> основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств

	<p>новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения;; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.</p> <p><b>Владеть:</b> ;владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.</p>
	<p>ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><b>Знать:</b> особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц.</p> <p><b>Уметь:</b> обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания</p>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «Технологии организации гостиничного дела» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: : «Иностранный язык», «Основы толерантности», «Человек и его потребности», «Безопасность жизнедеятельности», «История туризма и гостеприимства» и др.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»;

**Структура дисциплины<sup>1</sup>**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет бз.е., 216 академических часа (ов).

**Структура дисциплины для очной формы обучения**

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>3,4</b>	Лекции	<b>24</b>
<b>3,4</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>32</b>
<b>Всего:</b>		<b>56</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 160 академических часа(ов).

**Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения**

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>4,5</b>	Лекции	<b>12</b>
<b>4,5</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>20</b>
<b>Всего:</b>		<b>32</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 184 академических часа(ов).

**2. Содержание дисциплины<sup>2</sup>**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)

<sup>1</sup> При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

<sup>2</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

1.	<p style="text-align: center;"><b>Раздел 1</b></p> <p>Теоретические основы гостиничной деятельности.</p> <p>Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность</p>	<p>Основные понятия, термины, определения, связанные с гостиничной деятельностью. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Законодательное и нормативное государственное регулирование, как основа управленческой деятельности. Стандарты, кодексы. Международные правила. Международные соглашения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Постановление Правительства РФ. Классификация объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями в РФ. и др.</p>
2.	<p style="text-align: center;"><b>Раздел 2</b></p> <p>Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.</p> <p>Организация функциональных процессов в средствах размещения.</p>	<p>Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур. Службы гостиницы и их функционирование. Рациональное взаимодействие служб в гостинице. Общее понятие «технология». Виды гостиничных технологий. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий. Производственный процесс гостиничного предприятия. Типы производства гостиничных услуг. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии. Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения. Этапы технологического цикла обслуживания гостей. Организация отдела бронирования. Технология бронирования. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Операционный процесс обслуживания. Технология обслуживания VIP-гостей. Технология работы с жалобами гостей отеля и методы рационального урегулирования жалоб. Технология поведения с агрессивными клиентами в отеле. Технология «Анонимная инспекция». Технология борьбы с хищениями в гостиницах.</p>
3.	<p style="text-align: center;"><b>Раздел 3</b></p> <p>Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы</p>	<p>Гостиничный продукт (основной, сопутствующий, дополнительный). Понятие «услуга». Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.</p>
4.	<p style="text-align: center;"><b>Раздел 4</b></p> <p>Профессиональные стандарты обслуживания</p>	<p>Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам, контроль и оценка работы подчиненных. Профессиональный имидж. Культура и психологические аспекты делового общения персонала современного отеля с потребителями гостиничных услуг.</p>

		Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива гостиницы. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка. Стандарты обслуживания постоянных и VIP- клиентов. Стандарты обслуживания гостей с ограниченными физическими способностями.
5.	<b>Раздел 5</b> Квалификационные требования к персоналу	Основные квалификационные требования (профессиональные стандарты) к должностям сотрудников гостиниц. Первый квалификационный уровень. Второй квалификационный уровень. Третий квалификационный уровень

### 3. Образовательные технологии<sup>3</sup>

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	4
	Тема 1. Основные понятия, термины, определения, связанные с гостиничной деятельностью.	Лекция 1. Семинар 1.	Вводная лекция Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов
	Тема 2. Организационно - управленческая структура гостиничного предприятия.	Лекция 2.	Лекция-визуализация
	Тема 3. Виды гостиничных технологий.	Лекция 3. Семинар 2.	Лекция-визуализация Семинар – развернутая беседа с обсуждением

<sup>3</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (*модулей*) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).



	Понятие и виды технологических процессов в гостинице		докладов
	Тема 4.	Лекция 4.	Лекция-беседа
	Производственный процесс гостиничного предприятия.	Семинар 3.	Дискуссия на семинаре
	Тема 5.	Лекция 5.	Проблемная лекция
	Технологический цикл обслуживания гостей в гостиницах и других средствах размещения.	Семинар 4.	Семинар-диспут
	Тема 6.	Лекция 6.	Лекция-визуализация
	Гостиничный продукт. Понятие «услуга». Специфические черты услуги. Виды гостиничных услуг.	Семинар 5.	Семинар – кейс-метод
	Тема 7.	Лекция 7.	Лекция-визуализация
	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	Семинар 6.	Дискуссия на семинаре
	Тема 8.	Лекция 8.	Лекция – пресс-конференция
	Обучение персонала, оказание поддержки сотрудникам,	Семинар 7.	Пресс-конференция

	контроль и оценка работы подчиненных.		
	Тема 9.  Основные положения правил внутреннего трудового распорядка.	Лекция 9.	Лекция-визуализация
		Семинар 8.	Семинар – круглый стол
	Тема 10.  Квалификационные требования к персоналу	Лекция 10.	Лекция с разбором конкретных ситуаций
		Семинар 9.	Семинар – круглый стол

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 4. Оценка планируемых результатов обучения

##### 4.1 Система оценивания<sup>4</sup>

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов

<sup>4</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Промежуточная аттестация (зачет в 3 и зачет с оценкой в 4 семестрах)		40 баллов
Итого за семестр зачет/зачет с оценкой		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

#### 4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 4.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>5</sup>

#### Примерные вопросы к промежуточной аттестации

1. Понятия: «Индустрия гостеприимства», «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства»
2. Тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства
3. Основные цели «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.
4. Понятия: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд»,
5. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель»
6. Виды услуг, предоставляемые исполнителем потребителю гостиничных услуг без дополнительной оплаты
7. Цели организационной структуры предприятия
8. Наиболее распространенные организационные структуры управления в управленческой практике гостиничной отрасли
9. Специфика линейной организационной структуры управления гостиничного предприятия
10. Особенности функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия

<sup>5</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

- 11 Характеристика линейно-функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия
- 12 Зависимость организационно-управленческой структуры отеля от вместимости, категории (классности), назначения, месторасположения, контингента гостей
- 13 Классификация гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
- 14 Классификация гостиничных предприятий по вместимости в мировой практике
- 15 Административно-управленческая служба (Administration Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
- 16 Служба приема и размещения (Front Office) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
- 17 Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
- 18 Коммерческая служба (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
- 19 Инженерно-техническая служба (Technical Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
- 20 Вспомогательные и дополнительные службы (Additional Services) гостиницы
- 21 Необходимое количество обслуживающего персонала для гостиниц различных категорий
- 22 Понятия: «Лицо отеля», «Сердце отеля»
- 23 Понятие «Технология»
- 24 Этапы в технологическом цикле обслуживания гостя
- 25 Базовые технологии обслуживания гостиничного предприятия
- 26 Специфика ключевых технологий обслуживания гостиничного предприятия
- 27 Особенности ведущих технологий гостиничного предприятия
- 28 Определение «Технологический процесс в гостинице»
- 29 Виды технологических процессов по характеру технологических операций
- 30 Принципы рациональной организации производственного процесса в гостиничном предприятии
- 31 Специфика типов производства гостиничных услуг: единичного, серийного и массового
- 32 Деятельность отдела бронирования гостиничного предприятия  
Наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей.
- 33 Технология работы с жалобами гостей отеля

- 34 Основные ошибки сотрудников гостиницы в работе с жалобами
- 35 Шаги в урегулировании жалоб клиентов гостиницы
- 36 Отзывы гостей о пребывании в отеле, как эффективный метод оценки качества обслуживания
- 37 Методы рационального урегулирования жалоб в гостинице
- 38 «Золотые правила» работы с «агрессивными» клиентами
- 39 Суть «технологии анонимная инспекция»
40. Приемы стимулирования гостей отеля для написания отзыва о качестве обслуживания

### Тест по дисциплине №1

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	По каким критериям классифицируются гостиницы?	а) по типу конструкций б) по режиму эксплуатации в) по назначению г) по всем перечисленным выше
2..	Как называются отели, имеющие от 100 до 500 мест?	а) малые б) сверхмалые в) большие г) средние
3.	Какие элементы включает в себя индустрия гостеприимства?	а. услуги размещения и отдыха  б. услуги питания  в. услуги транспорта  г. все перечисленное выше
4.	Какие отели в зависимости от вместимости являются наиболее эффективными в управлении?	а. сверхмалые б. малые в средние г. большие

		(крупные) д. гиперотели (мегаотели)
5	Из скольких комнат состоит номер «люкс»?	а) из 1 б) из 2 в) из 3 г) из 4
6.	В какой службе гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников?	а) служба управления номерным фондом б) служба организации питания в) коммерческая служба г) инженерно-техническая служба
7.	Какая из служб гостиницы является наиболее важной?	а) коммерческая служба б) служба организации питания в) служба управления номерным фондом г) все службы одинаково важны
8.	Какой этап стоит первым в технологическом цикле обслуживания гостей в отеле?	а) заезд б) бронирование в) регистрация г) расчет
9.	Гостиниц, каких категорий, остро не хватает в настоящее время в г.Москве?	а. ***** зв. б. ***** зв. в. *** зв. г. ** зв.
10.	Какая из систем классификации гостиниц является самой распространенной?	а. система разрядов б. система букв в. система ключей г. система звезд
11.	В каком российском нормативно-правовом документе зафиксирована классификация номеров по категориям?	а. Законе «О защите прав потребителей» б. Законе «Об основах туристской деятельности в РФ»

		<p>в. «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ»</p> <p>г. Законе «О техническом регулировании»</p> <p>д.«Системе классификации гостиниц и других средств размещения»</p>
12.	Сколько категорий номеров гостиницы установлено данной классификацией?	<p>а. 10</p> <p>б. 6</p> <p>в. 9</p> <p>г. 8</p>
13.	На какой срок выдается сертификат категории гостинице или другому средству размещения аттестационной комиссией Центрального Органа Сертификации (ЦОС)?	<p>а. на 10 лет</p> <p>б. на 3 года</p> <p>в. на 1 год</p> <p>г. на 5 лет</p>
14.	Из скольких комнат состоит номер «люкс»?	<p>а. из 1</p> <p>б. из 2</p> <p>в. из 3</p> <p>г. из 4</p>
15.	К какой категории номеров относится номер «студия»?	<p>а. первой</p> <p>б. второй</p> <p>в. третьей</p> <p>г. высшей</p>
16.	К какой категории номеров относится номер «сюит»?	<p>а. высшей</p> <p>б. третьей</p> <p>в. четвертой</p> <p>г. пятой</p>
17.	Какова площадь номера «сюит»?	<p>а. не менее 25 м<sup>2</sup></p> <p>б. не менее 35 м<sup>2</sup></p> <p>в. не менее 40 м<sup>2</sup></p> <p>г. не менее 75 м<sup>2</sup></p>
18.	В номере какой категории должен быть гостевой туалет?	<p>а. в номере «апартамент»</p>



		б. в номере «сюит» в. в номере «студия» г. в номере «люкс»
19.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь горячее и холодное водоснабжение?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г.. **** зв. д.. ***** зв. ж. всех категорий
20.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь охранную сигнализацию, электронные замки или видеокамеры в коридорах?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г. **** зв. и ***** зв. д. всех категорий

### Тест по дисциплине №2

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Для гостиницы какой категории необходимо иметь медицинский кабинет?	а. * зв. б. ** зв в. *** зв г.. **** зв. д. ***** зв.
2..	Какое количество обслуживающего персонала в среднем на номер рекомендовано для гостиниц 5-ти звезд?	а. 5 чел. и более б. 1, 2 чел. и более в. 2 чел. и более г. 3 чел. и более
3.	В какой службе гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников?	а. служба управления номерным фондом б. служба организации питания в. коммерческая служба г. инженерно-

		техническая служба
4.	Какая из служб гостиницы является наиболее важной?	а) коммерческая служба б) служба организации питания в) служба управления номерным фондом г) все службы одинаково важны
5	Какой % от общего числа сотрудников падает на долю Front of the House (Лицу Отеля)?	а. 34 % б. 50 % в. 45 % г. 12 %
6.	Какого сотрудника нельзя причислить к отделу, относящемуся к Front of the House (Лицу Отеля)?	а. бармена б. плотника в. метрдотеля г. швейцара
7.	Какой из подразделений не относится к Heart of the House (Сердцу Отеля)?	а. бухгалтерия б. секретариат в. служба приема и размещения г. отдел обучения
8.	Какова этимология (происхождение) слова «технология»? Что оно означает, как трактуется?	а. обучение техническим навыкам б. учение мастерству, делу, ремеслу в. изучение технических наук г. познание техники
9.	Какой из элементов, составляющих технологию, является самым крупным и объемным?	а. технологический цикл б. технологическая операция в. технологический процесс г. технологическая процедура
10.	Какой этап стоит первым в технологическом цикле обслуживания гостей в отеле?	а) заезд б) бронирование в) регистрация

		г) расчет
11.	Какой источник (канал) получения заявок на бронирование номеров и мест в гостинице является на данный момент самым распространенным в российских условиях?	а. бронирование по почте б. бронирование по факсу в. бронирование по телефону г. интернет - бронирование
12.	Какой тип бронирования является самым предпочтительным для гостиничного предприятия?	а. сверхбронирование б. гарантированное бронирование в. негарантированное бронирование г. все перечисленные выше
13.	Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, называется:	а. прайс-лист б. ваучер в. акция г. турпакет
14.	С какой специфической чертой, присущей понятию «услуга», связана суть гарантированного бронирования?	а. неосязаемость б. неотделимость объекта от источника услуги в. непостоянство качества г. несохраняемость
15.	В течение какого времени дается ответ на письмо-заявку с просьбой о бронировании, поступившее в гостиницу по факсу?	а. в течение недели б. в течение нескольких часов в. в течение суток г. срочно
16.	В течение какого времени дается ответ на письмо-заявку с просьбой о бронировании, поступившее в гостиницу по почте?	а. в течение одного-двух дней б. срочно в. в течение 5 рабочих дней г. в течение суток

17.	Какой элемент не является реквизитом кредитной карты гостя?	а. Ф.И. гостя б. номер кредитной карты гостя в. срок действия кр.карты гостя г. дата рождения гостя
18.	Какие личные сведения не существенны для гостиницы при гарантированном бронировании номеров и мест в гостинице на интернет-странице гостиницы?	а. паспортные данные б. Ф.И. владельца кр.карты в. номер кредитной карты г. срок действия кр.карты д. наименование платежной системы, выдавшей кр.карту (тип карты)
19.	Какой размер скидки на проживание дает, как правило, гостиница тем, кто бронирует номера через интернет-страницу в целях развития этого способа бронирования?	а. 5-10 % б. 25 % в. 2 % г. 1,5 %
20.	Овербукинг – это:	а) бронирование номеров без наличия реально свободных мест б) бронирование с предоплатой в) негарантированное бронирование г) внесение депозита в кассу гостиницы

### ***Критерии оценки на экзамене.***

Экзамен по дисциплине преследуют цель оценить работу студента за курс, полученные теоретические и практические знания, их глубину, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их.

Оценка на экзамене выставляется в ведомость и в зачётную книжку студента.

### **Критерии оценки освоения студентами дисциплины**

<b>Цифровое выражение</b>	<b>Словесное выражение</b>	<b>Описание</b>
---------------------------	----------------------------	-----------------

5	Отлично	Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры
4	Хорошо	Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

### Перечень вопросов к зачету

1. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях
2. Технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях
3. Продолжительность испытательного срока, установленная для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом
4. Тематика тренингов для персонала высококлассных гостиниц
5. Стандарты внешнего вида работника гостиничного бизнеса
6. Стандарты поведения работника гостиничного бизнеса
7. Нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
8. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом
9. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к первому квалификационному уровню
10. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся ко второму квалификационному уровню

11. Должности сотрудников службы приема и размещения, относящиеся к третьему квалификационному уровню
12. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к первому квалификационному уровню
13. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся ко второму квалификационному уровню
14. Должности сотрудников административно-хозяйственной службы, относящиеся к третьему квалификационному уровню
15. Основные должностные обязанности администратора (регистратора) службы приема и размещения
16. Основные должностные обязанности сотрудника отдела бронирования гостиницы
17. Основные цели «Системы классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.
18. Классификация номерного фонда, согласно «Системе классификации гостиниц и других средств размещения» в Р.Ф.
19. Факторы, влияющие на организационно-управленческую структуру гостиницы
20. Классификация гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
21. Административно-управленческая служба (Administration Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
22. Служба приема и размещения (Front Office) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
23. Служба организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
24. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
25. Инженерно-техническая служба (Technical Department) гостиницы, ее функции, состав, подчинённость в ней
26. Вспомогательные и дополнительные службы (Additional Services) гостиницы
27. Понятия: «Лицо отеля», «Сердце отеля»
28. Понятие «Технология». Основной технологический процесс гостиничного обслуживания
29. Этапы в технологическом цикле обслуживания гостя
30. Деятельность отдела бронирования гостиничного предприятия
31. Каналы и источники получения гостиницей заявок на размещение

32. Типы бронирования в гостиницах
32. Суть гарантированного бронирования
33. Суть негарантированного бронирования
34. Овербукинг (сверхбронирование)
35. Технология подтверждения бронирования
36. Технология аннуляции бронирования
37. Технологические документы, связанные с формальностями по бронированию
38. Технология работы с жалобами гостей отеля
39. Суть «технологии анонимная инспекция»
40. Методы рационального урегулирования жалоб в гостинице
41. Понятие «услуга». Специфические черты «услуги»
42. Структура уровней «гостиничного продукта»
43. Понятие «стандарт»
44. Международные стандарты обслуживания в гостиницах
45. Цели системы взаимозаменяемости в гостиницах
46. Правила поведения сотрудников гостиницы в чрезвычайных, нестандартных ситуациях
47. Направления в области контроля и оценки работы подчиненных в высококлассных гостиничных предприятиях

### Тесты к зачету с оценкой

№	Вопрос	Вариант ответа
1	2	3
1.	Для гостиниц какой категории необходимо иметь вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля?	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г. **** ЗВ. И***** ЗВ.
2.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично	а. * ЗВ. б. ** ЗВ в. *** ЗВ г. **** ЗВ. И***** ЗВ.

3.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является наличие плавательного бассейна?	<p>а. * ЗВ.</p> <p>б. ** ЗВ</p> <p>в. *** ЗВ</p> <p>г.. **** ЗВ.</p> <p>д. ***** ЗВ.</p>
4.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является наличие спортивно-оздоровительного центра с тренажерным залом?	<p>а. * ЗВ.</p> <p>б. ** ЗВ</p> <p>в. *** ЗВ</p> <p>г. **** ЗВ. и ***** ЗВ.</p>
5.	В гостиницах каких категорий предоставляется возможность хранения ценностей в сейфе администрации?	<p>а. * ЗВ.</p> <p>б. ** ЗВ</p> <p>в. *** ЗВ</p> <p>г.. **** ЗВ.</p> <p>д. ***** ЗВ.</p> <p>ж. всех категорий</p>
6.	Для гостиниц какой категории не является обязательным требованием наличие форменной одежды и служебного значка у сотрудников?	<p>а. * ЗВ.</p> <p>б. ** ЗВ</p> <p>в. *** ЗВ</p> <p>г.. **** ЗВ.</p> <p>д. ***** ЗВ.</p>
7.	Для гостиниц какой категории обязательным требованием является предоставление услуги подноса багажа?	<p>а. * ЗВ.</p> <p>б. ** ЗВ</p> <p>в. *** ЗВ</p> <p>г. **** ЗВ. и ***** ЗВ.</p>
8.	По какой причине часть гостей предпочитает негарантированный тип бронирования?	<p>а. меньше формальностей по оформлению</p> <p>б. дешевле</p> <p>в. не знают о существовании гарантированного бронирования</p> <p>г. не хотят иметь финансовых обязательств перед гостиницей</p>
9.	Какие штрафные санкции гостиница имеет право применить к гостю по правилам	<p>а. отказ от размещения в дальнейшем в данной</p>



	гарантированного бронирования в случае его неприбытия или нарушения им срока отказа от поселения в указанное время?	гостинице б. штраф в размере 50 % суточной стоимости номера в. штраф в размере 100 % суточной стоимости номера г. никаких штрафных санкций
10.	За какое время до заезда в гостиницу осуществляется, как правило, аннуляция заказа без штрафных санкций по отношению к клиентам?	а. за 12 часов б. за 24 часа в. за 48 часов г. за 72 часа
11.	В каком разделе «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» говорится о порядке бронирования номеров и мест в гостиницах?	а. общие положения б. информация об услугах, порядок оформления проживания в гостиницах и оплаты услуг в. порядок предоставления услуг г. ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг
12.	Какая услуга не входит в перечень услуг, предоставляемых отелем бесплатно?	а. вызов скорой помощи б. побудка к определенному часу в. химчистка одежды г. пользование медицинской аптечкой
13.	Какая функция относится к работе административно-хозяйственной службы гостиницы?	а. уборка помещений б. заключение корпоративных договоров в. бронирование номеров г. оказание услуг питания
14.	Какая функция относится к работе финансовой службы гостиницы?	а. оказание бытовых услуг б. анализ результатов хозяйственной деятельности

		<p>в. прием гостей и регистрация гостей</p> <p>г. ремонт и строительство</p>
15.	Какая функция относится к работе инженерно-технической службы гостиницы?	<p>а. контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности</p> <p>б. создание условий для нормального функционирования электротехнических устройств</p> <p>в. оказание бытовых услуг гостям</p> <p>г. оказание транспортных услуг</p>
16.	Какая функция относится к работе коммерческой службы гостиницы?	<p>а. прием и размещение гостей</p> <p>б. оказание информационных услуг гостям отеля</p> <p>в. оперативное и стратегическое планирование</p> <p>г. контроль за работой системы кондиционирования</p>
17.	Уместно предложить чаевые в гостинице:	<p>а. управляющему</p> <p>б. подносчику багажа</p> <p>в. менеджеру по бронированию</p> <p>г. бухгалтеру</p>
18.	От каких факторов зависит организационная структура современного отеля?	<p>а. от вместимости</p> <p>б. назначения</p> <p>в. сегмента потребителя</p> <p>г. от всего вышеперечисленного</p>
19.	Какой классификации гостиниц по уровню комфорта не существует?	<p>а. по звездам</p> <p>б. по часам</p> <p>в. по коронам</p> <p>г. по буквам</p>

20.	К сопутствующей услуге, предоставляемой в гостиницах относится:	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. прокат автотранспорта</li> <li>б. размещение</li> <li>в. питание</li> <li>г. уборка номера</li> </ul>
22.	От каких факторов зависит загрузка гостиницы?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. сезона</li> <li>б. политической ситуации в стране</li> <li>в. экономической ситуации в стране</li> <li>г. от всего вышеперечисленного</li> </ul>
23.	Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. 15.00 часов текущих суток по местному времени</li> <li>б. 12.00 часов текущих суток по местному времени</li> <li>в. 22.00 часа текущих суток по местному времени</li> <li>г. 6.00 часов текущих суток по местному времени</li> </ul>
24.	Какая профессиональная компьютерная система управления гостиницей наиболее широко используется в высококлассных гостиницах с иностранным менеджментом?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. UCS Shelter</li> <li>б. ABK (Genium)</li> <li>в. Opera</li> <li>г. Kei-Hotel</li> </ul>
25.	Что не относится к глобальным мировым сетям бронирования (GDS)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. Galileo</li> <li>б. Hotel-2000</li> <li>в. Worldspan</li> <li>г. Sabre</li> <li>д. Amadeus</li> </ul>
26.	Какие из указанных услуг предоставляются потребителю за дополнительную плату?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. копирование документов</li> <li>б. побудка к определенному времени</li> <li>в. доставка в номер корреспонденции</li> <li>г. предоставление дополнительного одного комплекта посуды и столовых приборов</li> </ul>
27.	Как называется номер с двумя кроватями?	<ul style="list-style-type: none"> <li>а. double twin</li> <li>б. single</li> </ul>

		<p>в. king size</p> <p>г triple.</p>
28.	<p>Что означает слово Housekeeping в дословном переводе с английского языка?</p>	<p>а. домашнее хозяйство (домоводство, домоведение)</p> <p>б. дело «по уходу за домом»</p> <p>в. административно-хозяйственная работа</p> <p>г. все вышеперечисленное</p>
29.	<p>Сколько подразделений (отделов) относится, как правило, к АХС гостиницы?</p>	<p>а. 4</p> <p>б. 7</p> <p>в. 2</p> <p>г. 6</p>
30.	<p>Как долго длится испытательный срок для сотрудников вновь поступивших на работу в высококлассную гостиницу?</p>	<p>а. 1 неделя</p> <p>б. 10 дней</p> <p>в. 1 месяц</p> <p>г. 3 месяца</p>
31.	<p>Как дословно переводится слово Supervisor с английского языка?</p>	<p>а. надсмотрщик</p> <p>б. надзиратель</p> <p>в. контролер (смотритель)</p> <p>г. все вышеперечисленное</p>
32.	<p>Кто осуществляет сопровождение сверхважной персоны в номер (например, главы другого государства) при заезде в высококлассный отель?</p>	<p>а. паж-посыльный</p> <p>б. дворецкий</p> <p>в. генеральный менеджер</p> <p>г. руководитель СПиР</p>
33.	<p>По какой причине всегда будет отказано в услуге гостям отеля?</p>	<p>а. если просьба поступила несвоевременно</p> <p>б. если условием ее выполнения является нарушение закона</p> <p>в. если ее выполнения требует больших материальных затрат</p> <p>г. если ее невозможно оказать в пределах территории гостиницы</p>

34	Как может именоваться раздел общей компьютерной системы управления гостиницей, в котором фиксируется количество посещений отеля гостем и его особые пожелания и предпочтения?	а. «История гостя» (Guest History) б. «Архив»(Storage) в. «Система частого гостя» (Frequent Flyer) г. любыми вышеперечисленными
35.	К чьей компетенции относится вопрос отнесения гостей к тому или иному VIP – статусу?	а. руководства отеля б. главного бухгалтера в. руководителя СПиР г. руководителя АХС
36.	Какое подразделение отеля не имеет прямого отношения к обслуживанию VIP – клиентов?	а служба безопасности б. административно-хозяйственная в. отдел кадров г. служба приема и размещения

### Примерные ситуационные задачи

*Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия.* Большое место в работе специалиста занимают задачи аналитического характера. Умение рассматривать, оценивать ситуацию в целом и в деталях, принимая на основе этого анализа правильное решение - неотъемлемое качество будущего менеджера в гостинице. Сущность этого метода обучения состоит в том, что студентам демонстрируется определенная производственная ситуация, в которой охарактеризованы условия и действия ее участников. Студенту предлагается оценить, правильно ли действовали ее участники, дать анализ и заключение о том, на основании чего они оценивали действия участников. Представление ситуации может быть дано в разных формах: описание ситуации, показ видеофрагментов, разыгрывание ролей отдельными студентами в учебной группе. Решение и анализ конкретных производственных ситуаций гостиничного предприятия может выполняться на практических занятиях, на занятиях по закреплению учебного материала, при проверке знаний и умений, как один из видов практических работ на уроке, в качестве внеаудиторных занятий, в процессе учебной практики при решении комплексных производственных задач. Выполняют задания по анализу технологических ситуаций процесса гостиничного обслуживания студенты индивидуально или группами по два-четыре человека, а затем коллективно обсуждают намеченные выводы. Ситуационные производственные задачи, обусловленные технологическим процессом гостиничного обслуживания, используемые как практические методы подготовки специалистов, должны точно соответствовать получаемой специальности и квалификации студентов профильного ВУЗа. В рамках программы разработан перечень ситуационных задач для проведения практических занятий со студентами. Ниже приведены некоторые из них:

1. При заезде гостя выяснилось, что его номер ещё не убран. Гость недоволен. Действия сотрудника службы приема и размещения?

2. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Администратор отказывает в просьбе гостя. Кто прав в этой ситуации?
2. Гость сообщает, что его номер ограблен. Каковы действия администрации гостиницы в данной ситуации?
3. Клиент хочет покинуть гостиницу на несколько дней, но, не освободив полностью занимаемый номер, а сохранив его за собой на период отсутствия с оплатой в 50 % от стоимости номера. Ваше решение, как менеджера гостиницы.
4. Гость заселился в номер по цене 100 у.е., во время его проживания произошло повышение цены его номера на 20 у.е. (понижение на 20 у.е). По какой цене будет оплачивать гость своё проживание?

### **Примерные темы контрольных работ**

1. Средства размещения, их классификация.
2. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
3. Характеристика основных типов предприятий питания
4. Характеристика основных видов транспорта
5. Особенности предприятий индустрии развлечений.
6. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика.
7. Европейские классификации гостиниц.
8. Американские классификации гостиниц.
9. Современная российская классификация гостиниц.
10. Характеристика гостиниц различных категорий.
11. Особенности гостиничных цепей.
12. Особенности независимых гостиниц.
13. Контрактное управление гостиницами.
14. Ассоциации в индустрии гостеприимства.
15. Кондоминиум и таймшер, их характеристика.
16. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства
17. Рыночная сегментация и позиционирование услуг
18. Маркетинговая среда гостиницы
19. Процесс планирования в гостиничном предприятии
20. Реклама в гостиничном бизнесе
21. Кадры в индустрии гостеприимства, их функции.
22. Основные службы гостиницы, их функции.
23. Характеристики службы бронирования, назначение и функции.
24. Характеристика службы приема и размещения, назначение и функции.
25. Характеристики службы горничных; назначение и функции.
26. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции.
27. Основные направления деятельности коммерческой службы.
28. Основные направления деятельности технической службы.
29. Организация технических служб, их персонал.
30. Особенности деятельности службы безопасности.

31. Административная служба, назначение, функции.
32. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности
33. Международные правила и соглашения
34. Правила страхования гостиничных услуг.

### **Примерные темы рефератов**

1. Особенности и специфика работы с гостями из других стран. Этническая пестрота. Язык. Межкультурные и религиозные различия.
2. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
3. Самые известные гостиничные цепи. Франчайзинг. Контракты на управление.
4. Экологическая политика современного отеля.
5. Проблемы туристов с ограниченной подвижностью и решение этих проблем в современном отеле.
6. Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства XXI века, посредством высоких информационных технологий.
7. «Пионеры» гостиничной индустрии.
8. Экскурс в историю знаменитых московских гостиниц.
9. Отель XXI века.
10. Одежда для успеха. Форменная одежда персонала современной гостиницы.
11. Основы взаимоотношений персонала современного отеля с потребителем гостиничных услуг. Климат внутри коллектива отеля.
12. Руководитель гостиничного предприятия XXI века.
13. Информационно-рекламная деятельность современного отеля.
14. Значение озеленения и украшения гостиничных интерьеров в создании позитивного имиджа современного гостиничного предприятия.
15. Самые необычные, оригинальные отели мира. Экстремальный туризм.
16. Лидеры современного гостиничного рынка.
17. Перспективы и тенденции развития гостиничной индустрии г.Москвы.
18. История возникновения гостиничной индустрии в мире.
19. Эволюция гостиничного дела в нашей стране.
20. Системы классификаций отелей в мире.
21. Организация приёма и обслуживания гостей на высшем уровне (VIP-обслуживание).

22. Программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в гостиницах.
23. Жалобы гостей отелей и методы их рационального урегулирования.
24. Технология «Анонимная инспекция» в гостиницах с иностранным менеджментом.
25. Тактика поведения с агрессивными клиентами в гостиницах.
26. Деятельность консьержей, дворецких, менеджеров по связям с гостями для достижения индивидуального сервиса в отелях.
27. Технология борьбы с хищениями в гостиницах

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1 Список источников и литературы<sup>6</sup>**

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
- 2 Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

#### *Дополнительная литература*

1. Ульяновченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

### **5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR

### **5.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

---

<sup>6</sup> Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.



## **6. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. **Kaspersky Endpoint Security**

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

## **7. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **8. Методические материалы<sup>7</sup>**

### **8.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>8</sup>**

**Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час. – 1 часть дисциплины; 2 час. – 2 часть дисциплины)**

**Теоретические основы гостиничной деятельности. Понятийный аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность**

**Цель:** изучить основные понятия, определения, термины, связанные с гостиничной деятельностью; ознакомиться с правовым регулированием гостиничной деятельности.

**Вопросы для изучения и обсуждения:**

1. Дайте определение понятиям: «Индустрия гостеприимства» (Hospitality industry), «Маркетинг», «Главная цель маркетинга в индустрии гостеприимства».
2. Назовите тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Расскажите об отечественной классификации гостиниц.
4. Что является основными целями отечественной «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом

<sup>7</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>8</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215?

5. Приведите ряд требований, предъявляемых к гостиницам различных категорий, согласно «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
6. Дайте определения понятиям: «Средство размещения», «Номер в средстве размещения», «Номерной фонд», применяемыми в «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
7. Расскажите о классификации номерного фонда, согласно «Классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» утвержденной приказом Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215
8. Назовите разделы «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённых постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085.
9. Дайте определение понятиям: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель» в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Перечислите виды услуг, предоставляемые исполнителем потребителю гостиничных услуг без дополнительной оплаты.

**Практические задания (темы докладов):**

1. Средства размещения, их классификация
2. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
3. Характеристика основных типов предприятий питания
4. Характеристика основных видов транспорта
5. Особенности предприятий индустрии развлечений
6. Гостиницы и аналогичные предприятия, их характеристика
7. Европейские классификации гостиниц
8. Американские классификации гостиниц
9. Современная российская классификация гостиниц
10. Характеристика гостиниц различных категорий
11. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности
12. Международные правила и соглашения
13. Правила страхования гостиничных услуг

## Список источников и литературы

### *Источники*

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

### *Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т4            11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

**Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41            1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

### *Дополнительная литература*

1. Ульянченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

**Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (8 час.– 1 часть дисциплины; 8 час. – 2 часть дисциплины)**

**Основы производственно-технологической деятельности средств размещения.  
Организация функциональных процессов в средствах размещения.**

**Цель:** изучить принципы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения; изучить основные особенности функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения

### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Каковы цели организационной структуры предприятия?
2. Какие организационные структуры управления наиболее распространены в управленческой практике гостиничной отрасли?
3. Дайте определение «структура управления предприятия».
4. Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления гостиничного предприятия.
5. В чем состоит специфика функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
6. В чем заключаются особенности линейно-функциональной организационной структуры управления гостиничного предприятия?
7. Как выглядит управленческая структура современного отеля?
8. Покажите на примерах зависимость организационно-управленческой структуры отеля от вместимости, категории (классности), назначения, месторасположения, контингента поселяющихся.
9. Расскажите о классификации гостиничных предприятий по форме собственности в РФ
10. Как классифицируются гостиничные предприятия по вместимости в мировой практике?
11. Перечислите службы гостиницы.
12. Подробно расскажите об административно-управленческой службе (Administration Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
13. Подробно расскажите о службе приема и размещения (Front Office) Гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
14. Подробно расскажите о службе организации общественного питания (Food and Beverage Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
15. Подробно расскажите о коммерческой службе (Sales and Marketing Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
16. Подробно расскажите об инженерно-технической службе (Technical Department) гостиницы, ее функциях, составе, подчинённости в ней.
17. Подробно расскажите о вспомогательных и дополнительных службах (Additional Services) гостиницы.
18. Приведите данные о необходимом количестве обслуживающего персонала для гостиниц различных категорий.

19. Дайте определения понятиям: «Лицо отеля», «Сердце отеля».
20. Приведите конкретные примеры взаимодействий различных служб отеля в процессе обслуживания клиентов.
21. Дайте определение понятию «Технология».
22. Расскажите о четырёх этапах в технологическом цикле обслуживания гостя.
23. Охарактеризуйте базовые технологии обслуживания гостиничного предприятия.
24. В чем состоит специфика ключевых технологий обслуживания гостиничного предприятия?
25. В чем заключаются особенности ведущих технологий гостиничного предприятия?
26. Что понимают под «технологическим процессом в гостинице»?
27. На какие виды подразделяются технологические процессы по характеру технологических операций?
28. Назовите этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
29. В чем заключается специфика каждого из трех типов производства гостиничных услуг: единичного, серийного и массового?
30. На каких принципах строится рациональная организация производственного процесса в гостиничном предприятии?
31. В чем заключается суть деятельности отдел бронирования гостиничного предприятия?
32. Перечислите наиболее распространенные причины претензий и жалоб гостей. Расскажите о технологии работы с жалобами гостей отеля.
33. Перечислите основные ошибки сотрудников гостиницы в работе с жалобами.
34. Перечислите шаги в урегулировании жалоб клиентов гостиницы.
35. Почему отзывы гостей о пребывании в отеле являются эффективным методом оценки качества обслуживания?
36. Какие методы существуют для рационального урегулирования жалоб в гостинице?
37. Назовите «Золотые правила» работы с «агрессивными» клиентами.
38. Какие существуют рекомендации для сотрудников по поведению с агрессивными клиентами в отеле.
39. В чем заключается суть «технологии анонимная инспекция»?
40. Приемы стимулирования гостей отеля для написания отзыва о качестве обслуживания.

### **Практические задания (темы докладов):**

1. Основные службы гостиницы, их функции

2. Характеристика службы бронирования, назначение и функции
3. Характеристика службы приема и размещения, назначение и функции
4. Характеристика службы горничных; назначение и функции
5. Характеристики объединенной сервис-службы; назначение и функции
6. Основные направления деятельности коммерческой службы
7. Основные направления деятельности технической службы
8. Организация технических служб, их персонал
9. Особенности деятельности службы безопасности
10. Административная служба, назначение, функции

### Список источников и литературы

#### *Источники*

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 01.01.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

#### *Основная литература*

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

**Шифр 338 (47с) Т4            11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

**Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41            1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

#### *Дополнительная литература*

1. Ульянченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

**Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов**  
(10 час.– 1 часть дисциплины; 10 час. – 2 часть дисциплины)

**Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы**

**Цель:** изучить специфику и структуру гостиничного продукта, отличительные характеристики услуги, виды гостиничных услуг.

**Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Что следует понимать под определением «услуга»?
2. Какие специфические черты характерны для «услуги»?
3. В чем суть «неосвязаемости» услуги?
4. Что понимают под «неотделимостью источника от объекта» услуги?
5. В чем суть «непостоянства качества» услуги?
6. Что понимают под «несохраняемостью» услуги?
7. Возможна ли материализация неосязаемого товара (услуги) и каким образом?
8. Какова структура уровней «гостиничного продукта»?
9. Что понимают под «основным гостиничным продуктом»?
10. В чем специфика «дополнительного гостиничного продукта»?
11. В чем заключаются особенность «сопутствующего гостиничного продукта»?

**Практические задания (темы докладов):**

1. Специфика предоставления услуг в сфере гостеприимства.
2. Решение вопросов управления в предприятиях индустрии гостеприимства посредством высоких информационных технологий.
3. Значение внедрения информационных технологий в гостиничных предприятиях.
4. Специализированные программные продукты для гостиниц – зарубежные и отечественные. Преимущества и недостатки некоторых из них.
5. Использование глобальной сети Интернет в информационном менеджменте гостиничных предприятий.
6. Автоматизация деятельности отдела бронирования отеля.
7. Должностная инструкция сотрудника отдела бронирования отеля.



## Список источников и литературы

### *Источники*

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

### *Основная литература*

1. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т4            11984691 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016

Шифр 338 (47с) Т41            1984660 Sc.Library RSUH

Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

### *Дополнительная литература*

1. Ульянченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

**Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.– 1 часть дисциплины; 6 час. – 2 часть дисциплины)**

### **Профессиональные стандарты обслуживания**

**Цель:** изучить профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения

#### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Как трактуется «понятие «стандарт»?
2. Что принято понимать под «стандартом обслуживания»?

3. Какие элементы включают в себя международные стандарты обслуживания в гостиницах?
4. Дайте определение понятию «внутренний маркетинг».
5. Какие основные направления включает «внутренний маркетинг»?
6. Как организовано обучение персонала в высококлассных гостиничных предприятиях?
7. Какие программы мотивации персонала существуют в высококлассных гостиничных предприятиях?
8. Расскажите о системе оказания поддержки сотрудникам (пакете социальных льгот) сотрудникам высококлассных гостиниц.
9. По каким направлениям осуществляется контроль и оценка работы подчиненных в высококлассных гостиничных предприятиях?
10. Какие цели преследует система взаимозаменяемости в гостиницах?
11. Что означает понятие «клиентоориентированный подход в обслуживании»?
12. Что означает понятие «готовность человека к сервисной деятельности»?
13. Что означает понятие «нетипичная ситуация»?
14. Как следует вести себя сотрудникам гостиницы в чрезвычайных, нестандартных ситуациях?
15. Что представляют собой программы поощрения и стимулирования постоянных гостей в высококлассных отелях?
16. Что Вы знаете о технологии обслуживания VIP- клиентов в высококлассных отелях?
17. Какая продолжительность испытательного срока установлена для сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
18. С какой периодичностью проводится аттестация сотрудников гостиниц с иностранным менеджментом?
19. По какой тематике, как правило, проходят тренинги персонала гостиниц?
20. Расскажите о стандартах внешнего вида и поведения работника гостиничного бизнеса.
21. Перечислите нарушения дисциплины, которые влекут за собой дисциплинарные взыскания (замечания или выговор).
22. Перечислите грубые (тяжкие) нарушения дисциплины, которые влекут за собой увольнение сотрудника гостиницы.
23. Льготы, предоставляемые, сотрудникам высококлассных гостиниц с иностранным менеджментом.

**Практические задания (темы докладов):**

1. Проблемы туристов с ограниченными физическими возможностями и решение этих проблем в современном отеле.
2. Особенности и специфика работы с гостями из других стран. Этническая пестрота.

Язык. Межкультурные и религиозные различия.

3. Основы внутреннего маркетинга гостиничного предприятия.
4. Роль руководителя в деятельности современного отеля.
5. Одежда для успеха. Форменная одежда персонала современной гостиницы.
6. Экологическая политика современного отеля.
7. Значение озеленения и украшения гостиничных интерьеров в создании позитивного имиджа современного гостиничного предприятия.

### **Список источников и литературы**

#### *Источники*

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

#### *Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т4            11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

**Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41            1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

#### *Дополнительная литература*

1. Ульянченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015

2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

**Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.– 1 часть дисциплины; 6 час. – 2 часть дисциплины)**

**Квалификационные требования к персоналу**

**Цель:** изучить профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Какие должности в службе приема и размещения относятся к первому квалификационному уровню?
2. Какие должности в службе приема и размещения относятся ко второму квалификационному уровню?
3. Какие должности в службе приема и размещения относятся к третьему квалификационному уровню?
4. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся к первому квалификационному уровню?
5. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся ко второму квалификационному уровню?
6. Какие должности в административно-хозяйственной службе относятся к третьему квалификационному уровню?
7. Перечислите основные обязанности администратора (регистратора) службы приема и размещения.
8. Перечислите основные обязанности кассира службы приема и размещения.
9. Перечислите основные обязанности швейцара службы приема и размещения.
10. Перечислите основные обязанности сотрудника отдела бронирования службы приема и размещения

### **Практические задания (темы докладов):**

1. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Первый и второй квалификационные уровни.*
2. Должностная инструкция старшего администратора службы приема и размещения.
3. Должностная инструкция администратора службы приема и размещения.
4. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии. (Профессиональные стандарты). Сектор - гостиницы, подсектор - служба приема и размещения. *Третий квалификационный уровень.*
5. Должностная инструкция телефонного оператора службы приема и размещения.
6. Квалификационные характеристики основных должностей сотрудников административно-хозяйственной службы гостиницы.

### **• Список источников и литературы**

- *Источники*

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

*Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т4            11984691 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

**Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41            1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

*Дополнительная литература*

1. Ульяновченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2015

2.Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В Технология и организация гостиничных услуг: учебник ИНФРА-М, 2015

**Семинарские занятия в интерактивной форме**

**Деловая игра к Разделу 5 (2час.)**

**Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного предприятия.**

Краткое содержание: Влияние личности менеджера отеля на коллектив гостиничного предприятия и коллектива гостиницы на руководителя, а также деятельность функциональных подразделений в процессе принятия управленческих решений во многом определяют способ организации производства услуг предприятия индустрии гостеприимства. На основе предложенных преподавателем и изученных рабочих ситуаций, каждый студент, являясь поочередно руководителем различных подразделений гостиницы, принимает самостоятельные решения в конкретных ситуациях. Ранжирует рабочие факторы, проводит рейтинговую самооценку и подсчет собственных результатов.

Предварительно все студенты знакомятся с методами подбора персонала для работы в гостиницах на основе теста «Ранжирование рабочих факторов», разработанного Школой гостиничной администрации Корнельского университета (Итака, штат Нью-Йорк). В заключительной части деловой игры преподаватель разбирает проблемные ситуации, интерпретирует результаты и стили лидерства каждого участника на основе методики К. Бланшара и анализа абсолютных числовых значений гибкости и эффективности претендента, полученных в процессе деловой игры.

Цели деловой игры. Обучение коллегиальным и лидерским навыкам.

### **Ролевые игры к Разделу 2 (4 час.)**

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном ресторане.

- Каждому из участников дается по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться.
- Объясняется, как будет проходить упражнение.
- Вызываются два желающих исполнить роли Гостя и управляющего ресторана. Участники выходят и встают так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начинается игра.
- После проигрывания ситуации ведется обсуждение, в первую очередь впечатлений, мнений, переживаний, возникших у участников сцены, а затем наблюдения остальных участников.
- Наблюдения собираются для того, чтобы провести подробный анализ проигранной ситуации и найти наилучшее решение в этой ситуации.
- Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками. Это даст возможность увидеть другой вариант решения ситуации.

#### **Инструкция Гостя:**

Вы пришли на обед в ресторан, который вам порекомендовали друзья за хорошую кухню и обслуживание. Вы выбрали и заказали салат, горячее и кофе. После уже съеденных салата и горячего, вы приступили к кофе и обнаружили в нем муху. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали пообщаться с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

#### **Инструкция управляющего ресторана:**

Вы — управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он гордится постоянными посетителями. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать новый Гость, и один из новых официантов подал ему кофе. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что Гость желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

#### **Вопросы к анализу:**

- Смог ли Гость изложить свою жалобу ясно и внятно? Что повлияло на его настрой? Правильно ли поняли его официант и управляющий?
- Что именно требовал Гость? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за обед?

- Вник ли управляющий в суть проблемы? Преодолел ли непонимание между сторонами? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
- Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?

Тематика таких ролевых игр очень разнообразна. Ниже приводятся еще варианты возможных ролевых игр:

1. «Добро пожаловать в нашу гостиницу!» Участники ролевой игры: гость, швейцар, подносчик багажа, сотрудник службы приема и размещения, управляющий гостиницы.
2. «Бронирование номеров для футбольной команды из Бразилии» Участники ролевой игры: владелец футбольного клуба, сотрудник отдела бронирования отеля.
3. «Сопровождение в номер высокопоставленного гостя» Участники ролевой игры: гость, дворецкий.
4. «Конфликтная ситуация. Жалоба гостя на задержку в доставке завтрака». Участники ролевой игры: гость, официант, руководитель службы организации питания.
5. «Инструктаж по охране труда и технике безопасности» Участники ролевой игры: новый сотрудник, главный инженер гостиницы.

## 8.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>9</sup>

### Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста: – актуальность проблемы и темы;
  - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
  - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы: – соответствие плана теме доклада;
  - соответствие содержания теме и плану доклада;

<sup>9</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
- 3. Обоснованность выбора источников:
  - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
  - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
- 4. Соблюдение требований к оформлению:
  - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
  - грамотность и культура изложения;
  - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
  - соблюдение требований к объему доклада;
  - культура оформления: выделение абзацев.
- 5. Грамотность:
  - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
  - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
  - литературный стиль.

#### **Требования к выполнению тестового задания**

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями.

Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.



– централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;
- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с

выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

### 8.3 Иные материалы<sup>10</sup>

#### Темы для выполнения курсовых работ

1. Роль менеджеров на отечественных предприятиях индустрии гостеприимства.
2. Корпоративная культура как фактор успешной деятельности в средствах размещения.
3. Методы внутрифирменного управления, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Соотношения систем менеджмента и маркетинга в управлении гостиничного комплекса.
5. Традиционное и стратегическое управление на предприятиях в индустрии гостеприимства.
6. Организационно-управленческая структура гостиничного комплекса с точки зрения используемых методов и типов распределения полномочий.
7. Концепции и методы мотивации деятельности персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Сущность и назначение корпоративной культуры в деятельности гостиничного комплекса.
9. Коммуникации и их роль в развитии предприятий гостиничного бизнеса.
10. Неформальные коммуникации и их использование в руководстве гостиничным комплексом.
11. Менеджмент и конкуренция на предприятиях индустрии гостеприимства.
12. Менеджмент в преуспевающих мировых компаниях гостиничного бизнеса.

<sup>10</sup> Раздел содержит материалы, необходимые для изучения дисциплины (*модуля*): методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины (*модуля*), рабочую тетрадь студента, сценарии деловых игр, набор кейсов, упражнения, задания для самостоятельной работы, хронологические таблицы и т.п. Раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя.

13. Использование элементов психологии в управлении персоналом гостинично-туристского комплекса.
14. Подбор и подготовка персонала для гостиничного комплекса.
15. Планирование деловой карьеры на предприятиях гостиничного бизнеса.
16. Подготовка менеджеров для индустрии гостеприимства: методология, организация, перспективы.
17. Факторы, влияющие на работу менеджера службы приема и размещения гостиничного комплекса. Требования к личности менеджера.
18. Роль конфликтов в менеджменте индустрии гостеприимства.
19. Методы управления конфликтами в гостиничном бизнесе.
20. Стил менеджмента в гостиничном бизнесе: условия формирования и факторы развития.
21. Основные тенденции развития менеджмента в индустрии гостеприимства.
22. Роль конфликтов и управление ими на предприятиях ресторанного бизнеса.
23. Управленческий персонал гостиничного комплекса (или иного средства размещения) и его роль в организации менеджмента.
24. Работа персонала как основной фактор качества предоставления услуг на предприятиях гостиничного бизнеса.
25. Анализ существующих типов организационных структур на предприятиях индустрии гостеприимства.
26. Значение и роль службы маркетинга для гостиничного комплекса.
27. Компьютерные технологии используемы в работе служб отеля.
28. Роль глобальных компьютерных сетей в продвижении гостиничных услуг.
29. Назначение и функции служб бронирования для средств размещения.
30. Анимационные программы в работе отеля: цели, задачи, перспективы.
31. Современная система классификации средств размещения в РФ. Процедура ее проведения.
32. Сертификация гостиничных услуг. Его необходимость в повышении качества предоставления услуг
33. Особенности организации питания в гостиницах и гостинично-туристских комплексах.
34. Современные способы обеспечения безопасных условий проживания гостей, а также работы обслуживающего персонала и имущества отеля.

35. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения и основные направления ее совершенствования.
36. Факторы, влияющие на организационную структуру и эффективную работу службы эксплуатации номерного фонда в средствах размещения.
37. Основные показатели качества работы гостиничного комплекса.
38. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения (на конкретном примере).
39. Стратегическое планирование в управлении гостиничным комплексом.
40. Роль гостиничных цепей в развитии индустрии гостеприимства.
41. Необычайные отели мира.
42. Роль гостиничной индустрии в экономике страны.
43. Развитие гостиничных предприятий на основе франчайзингового договора.
44. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания клиентов гостиничного комплекса.
45. Гостиничные цепи России перспективы и тенденции их развития.
46. Мотивация персонала и ее необходимость в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
47. Тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии региона (области, края, города).
48. Внутрифирменное планирование деятельности гостиничного комплекса и ее совершенствование.
49. Управление качеством предоставления услуг в ресторанном бизнесе.
50. Основные факторы и направления совершенствования конкурентоспособности гостиничного комплекса.
51. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса.
52. Управление качеством предоставления услуг в гостиничном бизнесе.
53. Тенденции и перспективы развития ресторанного бизнеса региона (области, края, города).
54. Основные направления и тенденции совершенствования работы службы горничных в средствах размещения.
55. Факторы, влияющие на формирование имиджа предприятий гостиничного бизнеса.
56. Соотношение имиджа и конкурентоспособности в деятельности отеля.

57. Основные направления совершенствования обслуживания клиентов на предприятиях гостиничного бизнеса.
58. Стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и их роль в повышении качества предоставления услуг.
59. Роль и работа кадровых служб в гостиничном бизнесе.
60. История развития гостиничного бизнеса города (региона, области) и основные направления и тенденции развития на современном этапе.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Технологии организации гостиничного дела» реализуется кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

*Целью изучения дисциплины* «Технологии организации гостиничного дела» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

### *Задачи курса:*

- обучение теоретическим основам гостиничной деятельности, основным понятиям гостиничной деятельности; правовым и нормативным документам, регламентирующим гостиничную деятельность;
- обучение правилам, нормам и стандартам, действующим в сфере гостиничной деятельности;
- обучение принципам производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- обучение основным особенностям функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- обучение специфике и структуре гостиничного продукта;
- обучение профессиональным стандартам обслуживания и квалификационным требованиям к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

### **Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций**

**ОПК-1.** Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

**ОПК-1.1.** Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

**ОПК-1.2.** Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

**ОПК-1.3.** Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

В результате изучения дисциплины студенты должны получить следующие знания и умения.

### ***знать:***

теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;

организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах; квалификационные требования к персоналу гостиниц.

***уметь:***

применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения.

***владеть:***

навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; владеть навыками применения стандартов в гостиничной деятельности.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме **зачета в 3 семестре и зачета с оценкой в 4 семестре, а также курсовая работа**

**Общая трудоемкость освоения дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц 216 ч.**