

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**



**Рабочая программа дисциплины  
Организация и технологии гостиничной деятельности**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *заочная*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Организация и технологии гостиничной деятельности» являются формирование у обучающихся комплекса знаний и умений в области производственно-технологической деятельности, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП

3.1. Дисциплина «Организация и технология гостиничной деятельности» относится к Блоку 1 учебного плана образовательной программы.

Таблица 1

**Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения**

| Код и наименование компетенции выпускника  | Код и наименование индикаторов достижения компетенций   | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
|--|---|--|
| 1  | 2   | 3  |
| ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.   | Знать: принципы формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса<br>Уметь: проводить оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале<br>Владеть: навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса   |
|  | ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | Знать: принципы и методы создания систем координации и контроля работы гостиничного комплекса и предприятия общественного питания<br>Уметь: осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия общественного питания<br>Владеть: методами анализа проблем в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем |

|  |   |   |
|--|---|---|
| ПК-1. Способен разрабатывать и предоставлять гостиничный продукт, в том числе по требованиям потребителя, с использованием оптимальных технологических процессов, современных научных принципов и методов, а также его продвижения | ПК-1.1. Формирует гостиничный продукт на основе современных технологий и с учетом требований потребителей     | Знать: составляющие компоненты гостиничного продукта<br>Уметь: формировать гостиничный продукт с учетом требований потребителя;<br>Владеть: навыками формирования гостиничного продукта с использованием современных технических средства и информационных технологий   |
|  | ПК-1.2. Разрабатывает гостиничный продукт с учетом требований потребителей определенных сегментов рынка услуг | Знать: основные требования потребителей<br>Уметь: формировать гостиничный продукт с учетом требований потребителя определенного сегмента рынка;<br>Владеть: навыками работы с персональными заявками потенциальных гостей отеля на основе современных информационных технологий   |
|  | ПК-1.3. Принимает решения о продвижении нового продукта с учетом новых технологий в индустрии гостеприимства  | Знать: основы процессов разработки и принятия управленческих решений; виды форм организации бизнеса в индустрии гостеприимства;<br>Уметь: разрабатывать решения о формировании и развитии новых форм организации бизнеса в индустрии гостеприимства; проводить оценку форм организации бизнеса и принимать взвешенные решения о её формировании и развитии<br>Владеть: приёмами и способами разработки решений о формировании и развитии новых форм организации бизнеса в индустрии гостеприимства; методами принятия решений о формировании и развитии новых форм организации бизнеса в индустрии гостеприимства |
| ПК-2. Способен оказывать услуги в соответствии с этнокультурными и религиозными традициями потребителей  | ПК-2.1 Демонстрирует знания этнокультурных и религиозных традиций различных групп гостей                      | Знать: протокол деловых или неофициальных встреч, а также этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников;<br>Уметь: использовать полученные знания для выстраивания эффективного процесса организации и технологии гостиничного и ресторанного сервиса<br>Владеть: навыками организации деятельности предприятий общественного питания в соответствии с требованиями действующих стандартов   |
|  | ПК-2.2. Разрабатывает и внедряет услуги для различных групп потребителей                                      | Знать: теоретические основы организации питания народов зарубежных стран; особенности технологии производства блюд и напитков национальных кухонь<br>Уметь: учитывать обрядовые ограничения в еде для туристов различных вероисповеданий; сервировать стол в соответствии с национальными традициями стран<br>Владеть: организацией обслуживания на различных приемах с учетом правил и норм международного сервиса и современных технологий, форм и методов обслуживания   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | ПК-2.3 Организует контроль за выполнением требований к услугам предприятия  | Знать: основы организации деятельности гостиничных предприятий с учетом религиозных и этнокультурных особенностей потребителей<br>Уметь: осуществлять организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в том числе, специализированных средств размещения с учетом религиозных и этнокультурных особенностей потребителей<br>Владеть: навыками обслуживания различных групп гостей религиозных и этнокультурных особенностей потребителей |
| ПК-3. Готов к разработке гостиничного продукта с использованием схем работы с туристскими, транспортными предприятиями, а также предприятиями питания, культурно-развлекательными и лечебно-профилактическими учреждениями | ПК 3.1- Применяет положения основных законодательных и нормативных актов в области правового регулирования в сфере гостеприимства | Знать: основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения;<br>сущность, особенности и технологию гостиничного и ресторанного обслуживания<br>Уметь: предоставлять основные и дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам предприятия гостеприимства; применять правовые методы для защиты интересов своей организации.<br>Владеть: правилами обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения                |
|  | ПК 3.2.- Разрабатывает новый гостиничный продукт с учетом требований законодательства   | Знать: правовые аспекты объединений гостиничных предприятий и организаций смежных сфер; принципы производства продукта, имеющего ценность для потребителя<br>Уметь: применять требования нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;<br>Владеть: основами организации гостиничного продукта с учетом требований законодательства   |
|  | ПК 3.3.- Формирует деловые отношения с партнерами сферы гостеприимства на основе российского и международного законодательства    | Знать: протокол деловых или неофициальных встреч, а также этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников;<br>Уметь: взаимодействовать с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур<br>Владеть: английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов предприятия  |

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

**Распределение трудоемкости учебной дисциплины по видам работ по семестрам для очной формы обучения**

| Вид учебной работы                              | Трудоемкость |      |              |     |
|---|--------------|------|--------------|-----|
|   | зач.<br>ед.  | час. | по семестрам |     |
|   |              |      | 3            | 4   |
| Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану | 3            | 108  |              | 108 |
| Контактная работа, в том числе:                 |              | 16   |              | 16  |
| <b>Аудиторные занятия</b>                       |              | 16   |              | 16  |

| Вид учебной работы   | Трудоемкость |           |              |           |
|--|--------------|-----------|--------------|-----------|
|  | зач.<br>ед.  | час.      | по семестрам |           |
|  |              |           | 3            | 4         |
| Лекции (Л)   |              | 8         |              | 8         |
| Практические занятия (ПЗ)  |              | 8         |              | 8         |
| <b>Самостоятельная работа (СРС)</b>                                      |              | <b>92</b> |              | <b>92</b> |
| в том числе:   |              |           |              |           |
| курсовая работа (проект)   |              |           |              |           |
| в том числе:   |              |           |              |           |
| контактная работа (индивидуальные консультации и защита курсовой работы) |              |           |              |           |
| контрольные работы (по учебному плану)                                   |              |           |              |           |
| Экзамен  |              |           |              |           |
| в том числе:   |              |           |              |           |
| контактная работа (консультации перед экзаменом)                         |              |           |              |           |
| Зачет с оценкой  |              | 2         |              | 2         |

## 2.СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план, структурированный по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом

### Очная форма обучения

| №  | Наименование темы учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в час.) | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся в часах |    |    |       | Форма промежуточного контроля успеваемости |
|----|---|---|----|----|-------|--|
|    |   | Л   | ПЗ | СР | всего |  |
| 1. | Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие. Отдел бронирования                        | 3   | 2  | 12 | 17    | тесты                                      |
| 2. | Служба приёма и размещения гостиницы  | 2   | 2  | 12 | 16    | тесты                                      |
| 3. | Административно-хозяйственная служба гостиницы  | 3   | 2  | 12 | 17    | тесты                                      |
| 4. | Отделы и службы современной гостиницы   | 3   | 3  | 14 | 20    | тесты                                      |
| 5. | Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле.                                       | 2   | 2  | 12 | 14    | тесты                                      |
| 6. | Дополнительные услуги гостиницы   | 3   | 3  | 14 | 20    | тесты                                      |
|    | Зачет с оценкой   |   | 2  |    | 2     | тесты                                      |
|    | <b>ИТОГО</b>  | 16  | 16 | 76 | 108   |  |

### **3.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1.Содержание лекционных, практических занятий. Содержание самостоятельной работы.**

##### **Тема 1. Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие. Отдел бронирования.**

**Лекция.** Структура управления гостиничным предприятием. Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Бронирование номеров. Типы бронирования.

**Практическое занятие.** Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Бронирование номеров.

##### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1.Характеристика индустрии гостеприимства.2. Проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства в современных экономических и политических условиях. 3. Классификация гостиничных предприятий, виды, типы, особенности российской классификационной системы 4. Служба бронирования. Цель, задачи и основные функции. 5.Типы бронирования, основные понятия, сущность. Гарантийное бронирование.

Темы эссе: 1. Глобальные системы бронирования 2. Типичные ошибки оператора по бронированию. 3. Тарифы. 4. Взаимосвязь служб гостиницы. 5. Овербукинг- преступление?

Ситуация для анализа. Вы администратор ресторана, работающего по стандартам гостиничного комплекса. Кому Вы отдадите предпочтение: гостю стоящему перед Вами или гостю, разговаривающему с Вами по телефону? Чем данная ситуация отличается от аналогичной в отдельно стоящем ресторане? Приведите шаблон Ваших действий.

##### **Тема 2. Служба приёма и размещения гостиницы.**

**Лекция.** Структура службы. Основные функции и технологии обслуживания . Служба регистрации (RECEPTION): знания и умения, личные качества, график работы, обязанности. Процедура регистрации по прибытии и окончательный расчет гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

**Практическое занятие.** Процедура регистрации по прибытии и окончательный расчет гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

##### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. квалификационные требования к персоналу службы приёма и размещения. 2. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма. 3.Служба регистрации (RECEPTION): знания и умения, личные качества, график работы, обязанности. 4. Регистрация групп 5. Оборудование стойки службы приёма и размещения

Темы эссе: 1.Психологические аспекты деятельности сотрудников RECEPTION 2. Особенности оформления иностранных граждан.3.Отдельные категории гостей (дети, инвалиды) и особенности их размещения. 4. Влияние национальных особенностей на размещение гостей. 5.Обязанности портье.

Ситуация для анализа. Вы работник службы приема и размещения. К вам обращается гость, недовольный качеством оказанных услуг, назревает скандал. Ваши действия?

##### **Тема 3. Административно-хозяйственная служба гостиницы.**

**Лекция.** Структура службы в зависимости от вместимости номерного фонда. Стандарты оборудования гостевых номеров. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей. Уборочный инвентарь. Стандарты уборки гостевых номеров.

**Практическое занятие.** Стандарты оборудования гостевых номеров. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей. Уборочный инвентарь. Стандарты уборки гостевых номеров.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Housekeeping, её место, роли и значения в деятельности отеля. 2. Стандарты текущей уборки 3. Стандарты генеральной уборки 4. Стандарты вечерней уборки 5. Стандарты уборки номера после выезда гостя

Темы эссе: 1. «Зеленый клининг» 2. Рабочий день горничной 3. Как быть незаметной? Инструкция для горничной. 4. Правила поведения горничной в номере 5. Идеальная тележка горничной.

Ситуация для анализа. Горничная при уборке номера после выезда гостя обнаружила несколько крупных купюр. Как она должна поступить?

**Тема 4. Отделы и службы современной гостиницы**

**Лекция.** Отдел маркетинга и продаж: структура, задачи, функции службы. Деятельность отдела продаж, отдела рекламы и связей с общественностью. Отдел обслуживания банкетов и конференций. Служба безопасности в отеле. Инженерная служба отеля. Отдел кадров.

**Практическое занятие.** Деятельность отдела продаж, отдела рекламы и связей с общественностью. Отдел обслуживания банкетов и конференций.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице. 2. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице. 3. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы. 4. Сотрудничество гостиниц с аутсорсинговыми компаниями 5. Необходимость службы охраны в современном отеле.

Темы эссе: 1. Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. 2. ночной аудит 3. Угрозы безопасности гостиницы. 4. Система безопасности в гостиничном бизнесе 5.

Инженерная служба отеля.

Ситуация для анализа. Прачечная вашего отеля вынуждена прекратить свою работу из-за поломки оборудования. Служба ремонта говорит, что на устранение поломки требуется не менее суток. Вы-управляющий. Ваши действия.

**Тема 5. Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле.**

**Лекция.** Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней.

**Практическое занятие.** Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней.

**Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Нестандартные ситуации в обслуживании VIP гостей 2. Уровни VIP гостей. 3. Требования к обслуживанию VIP гостей 4. VIP гости как показатель статуса отеля 5. VIP гость, технология удержания клиента.

Темы эссе: 1. Капризные гости 2. VIP гости, их потребности. 3. VIP гости как подтверждение высокого класса отеля 4. Подготовка к приему VIP-гостей 5. Обслуживание VIP-гостей – это высший пилотаж

Ситуация для анализа. При регистрации большого количества гостей (заезд группы туристов) VIP клиент гостиницы высказывает в резкой форме своё недовольство от ожидания и вызванных данным фактом неудобств. Приведите шаблон действий, которые необходимо предпринять клерку стойки приёма и размещения для разрешения подобного конфликта в пользу гостиничного комплекса.

## **Тема 6. Дополнительные услуги гостиницы**

**Лекция.** Сущность и значение дополнительных услуг в гостинице. Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Зависимость дополнительных услуг от назначения гостиницы

**Практическое занятие.** Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Зависимость дополнительных услуг от назначения гостиницы.

### **Самостоятельная работа.**

Темы рефератов: 1. Характеристика дополнительных услуг, формирующих лояльность клиентов, без взимания дополнительной оплаты. 2. Отличительные особенности управления персоналом сетевых и независимых гостиничных предприятий. 3. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице. 4. Технология работы по организации медицинского обслуживания в гостинице. 5. Технология работы службы Room-service гостиницы.

Темы эссе: 1. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера 2. Организация анимационных услуг в гостинице 3. Бизнес-услуги 4. СПА – услуги. 5. Проживание с животными

Ситуация для анализа. Какой ответ клерк ресепшен должен дать гостю в случае, когда тот просит об услуге, не предусмотренной стандартами компании, но которую фактически можно выполнить на данный момент. Обоснуйте свой выбор.

Проанализируйте варианты последствий положительного и отрицательного ответа служащего гостиничного комплекса

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Аудиторная работа**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

**Практические занятия** завершают изучение тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки сообщений по проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений.

Качество учебной работы обучающихся преподаватель оценивает в конце практического занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки.

### **Самостоятельная работа**

Самостоятельная работа – изучение материала лекционных занятий и рекомендованной литературы, выполнение заданий преподавателя, а также проработка отдельных тем и аспектов дисциплины в виде докладов и сообщений, подготовка к промежуточной аттестации.



### **Промежуточная аттестация**

Изучение дисциплины заканчивается промежуточной аттестацией, которая проводится по всему её содержанию. Форма промежуточной аттестации, предусмотренная учебным планом – зачет с оценкой.

К промежуточной аттестации допускаются обучающиеся, которые систематически, в течение всего семестра работали на занятиях и показали уверенные знания по вопросам, выносившимся на групповые занятия.

## **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Пояснительная записка**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Гостиничное дело для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Организация и технология гостиничной деятельности» разработаны оценочные средства по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой Основной образовательной программы.

### **5.2. Оценочные средства промежуточной аттестацию по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – зачет с оценкой .

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Организационная структура отеля .
2. Службы гостиницы, их назначение. Значение взаимодействия служб отеля.
3. Отдел бронирования. Основные функции.
4. Типы бронирования.. Процедура бронирования номеров по телефону.
5. Типичные ошибки оператора по бронированию.
6. Виды гарантированного бронирования. Формы и правила оплаты.  
Тарифы. Скидки.
7. Служба приема и размещения: состав, организация приема, регистрации и окончательный расчет гостей в отеле. Доставка почты гостю.
8. Основные функции оператора телефонной службы, LOBBY менеджера.
9. Портъе отеля. Функции, задачи, стандарты. Регистрация группы (check-in).
10. Процедура поселения и расчета гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг
11. 1Квалификационные требования и характеристики должностей обслуживающего персонала
12. Служба Эксплуатация номерного фонда: структура, должностные обязанности.
13. Служебные и складские помещения службы Эксплуатация номерного фонда и их назначение.
14. Порядок оформления забытых гостем вещей.
15. Рабочий день горничной. Комплектация тележки горничной.
16. Рабочий день супервайзера. Основные функции супервайзера номерного фонда.
17. Виды уборки гостевых номеров. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки номера.
18. Стандарт вечерней уборки номера. Технология проведения генеральной уборки номера.

19. Технология промежуточной уборки. Влажная уборка чистых номеров.  
Организация и технология уборки общественных помещений.
20. Оборудование прачечной отеля. Кастелянша: стандарт приема и доставки заказа гостя.
21. Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей.
22. Служба безопасности отеля.
23. Отдел маркетинга и продаж. Структура, основные функции и задачи.
24. Инженерная служба отеля. Виды ремонтных работ.
25. Отдел кадров гостиницы. Основные функции, структура.

### 5.3. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, подготовки реферата, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

#### 5.3.1. Тестовые задания по дисциплине (примеры)

| Название темы учебной дисциплины                                     | Пример теста  |
|--|---|
| Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие. Отдел бронирования | <p>1. Клиент, проживающий в отеле:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) партнер;</li> <li>б) поставщик;</li> <li>в) гость;</li> <li>г) житель;</li> <li>д) конкурент</li> </ol> <p>2. Гостиничное обслуживание – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых услуг</li> <li>Б) способ обслуживания</li> <li>В) профессия работника</li> </ol> <p>3. Overbooking – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) вид оплаты за бронирование</li> <li>Б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату</li> <li>В) план гостиницы по бронированию</li> </ol> <p>4. Бронирование в режиме on-line это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) моментальное отображение реальной информации о наличии мест в гостинице с возможностью немедленного подтверждения бронирования</li> <li>Б) это бронирование по запросу, когда посетитель оставляет заявку на бронируемую услугу по электронной почте</li> <li>В) бронирование по телефону</li> </ol> <p>5. В международной практике различают 2 вида бронирования:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>А) гарантированное и негарантированное</li> <li>Б) заблаговременное и моментальное</li> <li>В) индивидуальное и групповое</li> </ol> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Служба приёма и размещения гостиницы</p>           | <p>1. В обязанности службы приема и размещения не входит:<br/> А) регистрация гостей<br/> Б) выписка счетов и производство расчетов с проживающими за предоставленные услуги<br/> В) организация безопасности гостей</p> <p>2. Регистрация граждан РФ по месту пребывания в гостинице производится по:<br/> А) паспорту<br/> Б) водительскому удостоверению<br/> В) туристскому ваучеру</p> <p>3. Статус номера – это:<br/> А) его технические характеристики<br/> Б) условное название, присваиваемое номерам и отражающее различные ситуации, складывающиеся между гостем, гостиницей и обслуживающим персоналом гостиницы<br/> В) отражение его назначения</p> <p>4. Статус номера «на перемене» означает:<br/> А) ожидается освобождение номера после расчетного часа следующего дня<br/> Б) гость уже уехал, но номер еще не убран<br/> В) номер нельзя сдавать по причине технических проблем</p> <p>5. Какая информация обычно указана на карте гостя:<br/> А) логотип гостиницы<br/> Б) адрес гостиницы, схема проезда<br/> В) имя гостя, номер комнаты, даты заезда и выезда<br/> Г) все ответы верны</p> |
| <p>Административно-хозяйственная служба гостиницы</p> | <p>1. Служба обслуживания номерного фонда занимается:<br/> А) Room service<br/> Б) текущим ремонтом номеров<br/> В) поддерживает необходимое санитарно - гигиеническое состояние и комфорт в номерах и общественных помещениях, оказывает бытовые услуги</p> <p>2. Уборка номеров бывает:<br/> А) полная и частичная<br/> Б) ежедневная текущая, промежуточная, генеральная, уборка после выезда постояльцев<br/> В) утренняя, дневная и вечерняя</p> <p>3. В последнюю очередь подлежат уборке:<br/> А) двухместные номера<br/> Б) забронированные номера<br/> В) номера, в которых запланирована текущая уборка</p> <p>4. В первую очередь подлежит уборке:<br/> А) санузел<br/> Б) прихожая<br/> В) спальня</p> <p>5. Какой вид уборки выполняется один раз в 7-10 дней:<br/> А) влажная уборка<br/> Б) генеральная<br/> В) уборка забронированных номеров</p>  |
| <p>Отделы и службы современной гостиницы</p>          | <p>1. Обеспечение функционирования всех систем и оборудования, достижение определенных финансовых результатов за счет рационального использования ресурсов – это задачи:<br/> А) службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы<br/> Б) инженерно – технической службы<br/> В) службы ночного аудита</p> <p>2. Коммерческую тайну о деятельности гостиницы составляют:</p>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>А) сведения о клиентах<br/> Б) сведения об отдельных финансовых показателях<br/> В) оба варианта</p> <p>3. К функциям консьержа относятся:<br/> А - заказ и доставка билетов (театры, транспорт, спорт. соревнования)<br/> Б - принимает наличные деньги из ресторана<br/> В - заказ столика в ресторанах города<br/> Г - расчёт гостей при отъезде</p> <p>4. Какие функции выполняет портье?<br/> А) проверка наличия брони, регистрация гостя, поселение;<br/> Б) поднос багажа;<br/> В) ответы на звонки по телефону;<br/> Г) ответы на вопросы гостей отеля, находящихся у стойки;<br/> Д) расчёты с гостями;<br/> Е) открывание дверей автомобиля, отеля</p> <p>5. Что относится к функциям службы безопасности предприятия гостеприимства:<br/> а) Патрулирование помещений.<br/> б) Прием заявок на бронирование.<br/> в) Расследование случаев пропаж.<br/> г) Активное сотрудничество с правоохранительными органами.<br/> д) Ведение бухгалтерской отчетности.</p> |
| Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле. | <p>1. клиенты, имеющие статус vip-гостя:<br/> а) гость-инкогнито;<br/> б) стюардесса;<br/> в) знаменитость;<br/> г) чиновник;<br/> д) служащий.</p> <p>2. Для кого, как правило, устраиваются дипломатические приемы:<br/> А) для лиц, занимающих официальные должности;<br/> Б) для работников социальной сферы - среднего звена;<br/> В) для обслуживающего персонала низшего звена.</p> <p>3. Предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера, т.е. улучшение условий проживания (Upgrading) характерно для :<br/> а) VIP гостей<br/> б)Guests с детьми<br/> в) Оба ответа верны</p> <p>4. лица, посещающие гостиницу и проводящие в ней одну или несколько ночей, услугами которых пользуются менеджеры для оценки работы служащих:<br/> а) VIP гость<br/> б) Тайный гость<br/> в) Оба ответа верны<br/> г) Нет правильного ответа</p> <p>5. VIP-гость не подходит к стойке ресепшен и не участвует в процесс регистрации. Верно или неверно</p>  |
| Дополнительные услуги гостиницы                       | <p>1. К дополнительным или прочим услугам относятся:<br/> А) предоставление гостям дополнительной кровати<br/> Б) предоставление питания<br/> В) предложение бассейна, спортивного, конференц-залов, залов для переговоров, прокат автомобилей, услуги химчистки, прачечной, парикмахерской и пр.</p> <p>2. Дополнительные услуги гостиниц подразделяются на:<br/> а) Платные</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | б) Универсальные<br>в) Бесплатные ( включены в стоимость номера)<br>3. К услугам курортного отеля:<br>а) Услуги СПА-центра<br>б) Анимационно-досуговые<br>в) размещения<br>г) питания<br>д) строительно-монтажные<br>4. Проживание с домашними животными в гостиницах РФ:<br>а) запрещено<br>б) разрешено<br>5. Услуга по доставке ужина в номер является доп услугой. Верно или неверно. |
|--|---|

### 5.3.2. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме зачета с оценкой определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы индустрии гостеприимства. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями.

### 6.1. Основная литература

1. Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация

туроператорской и турагентской деятельности»)/ Е. Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.html>

2. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. — 75 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>

3. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 352 с. — 978-5-4377-0016-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>

#### *6.2. Дополнительная литература*

1. Менеджмент в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / сост. И. М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html>

2. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. С. Кусков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — 978-5-394-00744-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>

3. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : практикум / сост. О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. — 55 с. — 978-5-7014-0723-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html>

#### *6.3 Журналы*

1. «Туризм: практика, проблемы, перспективы» — Специализированное профессиональное издание для туристических агентств. Официальный сайт [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru);

2. «Туризм: право и экономика» — Федеральный научно-практический журнал. В журнале отражены: правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг; государство и туризм; правовое регулирование туристической деятельности; туризм в мире: статистика и информация, документы и комментарии. Официальный сайт [www.lawinfo.ru](http://www.lawinfo.ru).

3. «Гостиница и ресторан: дизайн и интерьер» -специализированное издание, целиком посвященное вопросам дизайна интерьера объектов индустрии гостеприимства. Официальный сайт <https://delpress.ru/>

#### *6.4 Российское законодательство*

1. Конституция Российской Федерации. Официальное издание. — М.: Юрид. лит., 2011-64 с.

2. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 № 114-ФЗ (с последующими изм. и доп.).

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012)

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. — 2007. — N 30. — Ст. 3942.

5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19 июля 2010 г. N 1230-р «О Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного

туризма в Российской Федерации (2011–2016 годы)» // Собрание законодательства Российской Федерации.– 2010.– № 30.– Ст. 4146.

6. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085

"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" .

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158  
Об утверждении Положения о классификации гостиниц.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

[www.unwto.org](http://www.unwto.org) – Всемирная туристская организация (UNWTO)

[www.wttc.org](http://www.wttc.org) – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии

[www.delpress.ru](http://www.delpress.ru).- ООО «Агентство подписки «Деловая пресса»

[www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – портал про гостиничный бизнес.

## **8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающиеся обеспечиваются дополнительным раздаточным материалом к лекционным и практическим занятиям в виде: методических рекомендаций к задачам и кейсам; макетов аналитических таблиц, графиков; схем алгоритмов управленческого процесса на предприятии; статей по анализу управленческих решений.

1. Лекционные занятия:

- a) компьютерная аудитория (класс), оснащённая современными компьютерами с ОЗУ не менее 2 ГБ, жесткий диск не менее 200 ГБ, доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет,
- b) презентационная техника (мультимедийный проектор или телевизионная панель с параметрами не ниже 720x576 пикселей/дюйм),
- c) доска аудиторная для написания фломастером,
- d) пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения (Системное программное обеспечение. Операционная система Microsoft Windows Professional; Пакет офисных приложений Microsoft Office; Приложение для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF ),
- e) специализированное ПО для доступа к Единой электронной образовательной среде Института, специализированные программы для конкретных задач и кейсов.

2. Практические занятия:

- a. рабочее место преподавателя (стол, стул), оснащенное компьютером с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и Интернет, подключенное к мультимедийному проектору или телевизионной панели, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.
- b. доска аудиторная для написания фломастером,
- c. рабочие места обучающихся (столы аудиторные, стулья аудиторные), оснащенные компьютерами с доступом в локальную корпоративную сеть МБИ и интернет, с установленным специальным программным обеспечением для доступа к Единой электронной образовательной среде Института.





### Методические указания к практическим занятиям

Цель выполнения практических заданий по дисциплине «Организация и технологии гостиничной деятельности» – приобретение практических навыков в области производственно-технологической деятельности, организации функциональных процессов в различных средствах размещения. Выполнение практических заданий требует от обучающегося предварительного изучения учебной и научной литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Перечень тем практических занятий представлен в нижеприведенной таблице.

| Название раздела учебной дисциплины                                  | Перечень тем практических занятий   |
|--|---|
| Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие. Отдел бронирования | Технологический цикл обслуживания гостей. Службы гостиницы и их взаимодействие. Бронирование номеров.   |
| Служба приёма и размещения гостиницы                                 | Процедура регистрации по прибытии и окончательный расчет гостя. Технология оформления проживания в гостинице и оплаты услуг                                   |
| Административно-хозяйственная служба гостиницы                       | Стандарты оборудования гостевых номеров. Рабочий день горничной от прихода на работу до сдачи ключей. Уборочный инвентарь. Стандарты уборки гостевых номеров. |
| Отделы и службы современной гостиницы                                | Деятельность отдела продаж, отдела рекламы и связей с общественностью. Отдел обслуживания банкетов и конференций.   |
| Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле.                | Технология подготовки, встречи и обслуживания VIP гостей в отеле. Уровни VIP гостей. Стандартные услуги отеля для VIP гостей разных уровней.                  |
| Дополнительные услуги гостиницы                                      | Классификация дополнительных услуг. Способы предложения. Зависимость дополнительных услуг от назначения гостиницы.  |

Требования к оформлению отчета по практической работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.

### Методические указания к самостоятельной работе обучающихся

Цель самостоятельной работы по дисциплине «Организация и технологии гостиничной деятельности» – закрепление практических навыков в области производственно-технологической деятельности, организации функциональных процессов в различных средствах размещения.

Самостоятельная работа требует от обучающегося предварительного изучения литературы и прочих информационных источников, в том числе периодических изданий и Интернет – ресурсов.

Самостоятельная работа предполагает написание эссе или реферата; разработку и решение задачи; поиск информации по теме; творческое задание; подготовку к тестированию.

Перечень тем для самостоятельной работы представлен в нижеприведенной таблице.

| Название темы учебной дисциплины                                     | Перечень самостоятельной работы   |
|--|-----------------------------------|
| Службы гостиницы, их назначение и взаимодействие. Отдел бронирования | Эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Служба приёма и размещения гостиницы                                 | Эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Административно-хозяйственная служба гостиницы                       | Эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Отделы и службы современной гостиницы                                | Эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Организация приема и обслуживания VIP гостей в отеле.                | Эссе, тесты, ситуации для анализа |
| Дополнительные услуги гостиницы                                      | Эссе, тесты, ситуации для анализа |

Требования к оформлению отчета по самостоятельной работе.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 5-15 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, *Times New Roman*. Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Отчет о выполнении самостоятельной работы представляется обучающимся в срок, строго соответствующий календарному графику учебного процесса данной дисциплины. В период экзаменационной сессии отчет на проверку не принимается.

При возврате проверенной, но не зачтенной работы обучающийся должен внести исправления в соответствии с замечаниями преподавателя и передать работу на повторную проверку. При отправке работы на повторную проверку обязательно представлять работу с указанными в первый раз замечаниями.

Отчеты, представленные без соблюдения указанных правил, на проверку не принимаются.