

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

Направление подготовки 43.03.02 «ТУРИЗМ»

Профиль/программа подготовки

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения Очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
6-ой	3 ЗЕ; 108	18	36	-	54	Зачет
Итого	3 ЗЕ; 108	18	36	-	54	Зачет

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО» является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у студентов системы знаний и представлений о современных эффективных методах ведения гостиничного хозяйства.

Задачами дисциплины являются:

- ознакомление с основными этапами становления и развития гостиничного дела, особенностями его развития в разных странах мира;
- ознакомление с современным состоянием развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг;
- обучение системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучение принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)», входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм».

Необходимым требованиям к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины являются: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций по дисциплинам «История туризма и гостеприимства», «Менеджмент в туристской индустрии». Дисциплина формирует систему знаний, умений и навыков, необходимых для дальнейшего изучения дисциплин «Экскурсионные маршруты Золотого кольца», «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО» направлен на формирование следующих профессиональных компетенций:

в организационно-управленческой деятельности:

- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

в научно-исследовательской деятельности:

- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);

- готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и(или) туристов (ПК-9).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

- правовые основы организации гостиничного хозяйства (ПК-6);
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (ПК-6);
- Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения (ПК-6);
- типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы (ПК-6);
- санитарно-гигиенические и противопожарные требования к ним (ПК-9);
- методику формирования гостиничного тарифа, скидок и специальных предложений (ПК-9).

уметь:

- отличать типы гостиничных предприятий, модели организации гостиничного бизнеса (ПК-6);
- приводить примеры независимых гостиниц, гостиничных цепей, гостиничных групп, ассоциации гостиниц (ПК-6);
- уметь формировать гостиничный тариф, скидки и специальные предложения, рассчитать коэффициент загрузки гостиницы (ПК-6).

владеть:

- навыками расчёта коэффициент загрузки гостиницы (ПК-9);
- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей (ПК-9);
- навыками применения стандартов в гостиничной деятельности (ПК-4);
- навыками организации работы исполнителей (ПК-4).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР			
1	Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса	6	1-2	2	4	-	-	6	-	2/33,33		
2	Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные груп-	6	3-4	2	4	-	-	6	-	2/33,33		

	пы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе										
3	Правовые основы организации гостиничного хозяйства	6	5-6	2	4	-	-	6	-	4/66,67	Рейтинг – контроль №1
4	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	6	7-8	2	4	-	-	6	-	4/66,67	
5	Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория	6	9-10	2	4	-	-	6	-	2/33,33	
6	Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения	6	11-12	2	4	-	-	6	-	2/33,33	Рейтинг – контроль №2
7	Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства	6	13-14	2	4	-	-	6	-	4/66,67	
8	Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения	6	15-16	2	4	-	-	6	-	2/33,33	
9	Эффективные методы ведения гостиничного хозяйства. Показатели эффективности гостиничного хозяйства. Коэффициент загрузки	6	17-18	2	4	-	-	6	-	4/66,67	Рейтинг контроль №3
Всего				18	36			54		26/48,1	Зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный курс

Тема 1. Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса. Типы гостиничных предприятий в зависимости от формы собственности, характера взаимоотношений между владельцем и менеджментом гостиницы, цены номера; месторасположения; уровня комфорта; вместимости; продолжительности работы; форм организации питания гостей; продолжительности пребывания гостей; функционального назначения. Модели организации гостиничного бизнеса Цезаря Ритца и модели Кемина Уилсона.

Тема 2. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа) повторение. Признаки и примеры гостиничных цепей. Международная статистика гостиничных цепей. Группы гостиниц и ассоциации гостиниц. Примеры, условия вступления. Общественные организации отельеров. Договор франшизы в гостиничном хозяйстве.

Тема 3. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Гражданский кодекс; Налоговый кодекс; Правила предоставления гостиничных услуг (с изм. и доп. 2000); ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (с изм. и доп. 2004); ФЗ «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. 2004) ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (с изм. и доп. 2004); ФЗ «О рекламе»; Правила оказания услуг общественного питания (с изм. и доп. 2001); Санитарно-эпидемиологические правила; Международные гостиничные правила МГА (1981).

Тема 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.) Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги согласно ППГУ РФ. Расчетный час. Тарификация раннего заезда и позднего выезда по ППГУ РФ.

Тема 5. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория. Функции помещений гостиницы: Жилые помещения. Группа помещений общественного назначения. Административно-хозяйственные помещения. Инженерно-технические и подсобные помещения. Планирование и размеры прилегающей к гостинице территории. Типы и категории номеров российских гостиниц. Типы номеров в зависимости от количества комнат, количества койко-мест, вида из окна, функционального назначения. Номера повышенной комфортности: сюит, апартаменты, студия, люкс, стандартные номера: первой категории, второй категории, третьей категории, четвертой категории, пятой категории.

Тема 6. Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи.

Тема 7. Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства. Стандартизация – деятельность по установлению норм, правил, характеристик в целях обеспечения безопасности продукции. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» определяет следующие требования к гостиницам любой категории: Удобные подъездные пути, дорожные знаки, отдельный вход Строительные элементы и конструкции, техническое оборудование СНИП 2.08.02-89 Благоприятные экологические условия Обеспечение безопасности жизни здоровья гостей и сохранность их имущества Аварийные выходы,

указатели Система противопожарной защиты, средства оповещения Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил Инженерные системы и оборудование Условия для приема и размещения инвалидов. Служба безопасности гостиницы. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях. Правила пожарной безопасности. Охрана труда сотрудников гостиницы. Обеспечение сохранности личного имущества гостей отеля. Какие угрозы характерны для гостиничного предприятия? Что такое система безопасности гостиницы? Основные положения противопожарного инструктажа. Действия администратора в чрезвычайной ситуации. Действия администратора по отношению к гостям в алкогольном или наркотическом опьянении.

Тема 8. Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Основной, дополнительный, сопутствующий. Определение и составляющие гостиничного тарифа. Типы тарифов. Специальные предложения. Виды скидок. Программы лояльности клиентов.

Тема 9. Эффективные методы ведения гостиничного хозяйства. Показатели эффективности гостиничного хозяйства. Коэффициент загрузки. Группы методов ведения гостиничного хозяйства: методы производства гостиничных услуг, методы продажи гостиничных услуг, методы управления. Загрузка. Коэффициент загрузки. Основной показатель эффективности деятельности гостиницы.

Практические занятия

Занятие 1. Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса. Характеристики модели Цезаря Ритца и модели Кемина Уилсона, примеры гостиничных предприятий, использующих эти модели, принципиальные отличия этих моделей.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Занятие 2. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа) повторение. Признаки и примеры гостиничных цепей. Международная статистика гостиничных цепей. Существуют ли российские гостиничные цепи? Группы гостиниц и ассоциации гостиниц. Примеры, условия вступления.

Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

Занятие 3. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. 11 основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы. Правовые формы организации гостиничного бизнеса.

Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.

Занятие 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.) Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги согласно ППГУ РФ. Расчетный час. Тарификация раннего заезда и позднего выезда по ППГУ РФ.

Проводится в форме практического занятия, предполагает анализ ситуаций гостеприимства и решение задач на расчёт стоимости гостиничных услуг.

Занятие 5. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория. Функциональные зоны прилегающей к гостинице территории: вход в отель, площадка для парковки автотранспорта, подъездные пути к помещениям вспомогательных служб, гараж, зоны отды-

ха и спортивные сооружения, зеленые насаждения. Планирование и размеры прилегающей к гостинице территории должны быть рациональным и соответствовать требованиям отдельных категорий гостиниц по уровню комфорту.

Проводится в форме выездного практического занятия (учебная экскурсия в гостиницу), предполагает анализ полученного материала.

Занятие 6. Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения. Критерии и системы оценок, применяемые при экспертной оценке гостиницы. Процедура классификации гостиницы.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Занятие 7. Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства. Методы ведения гостиничного хозяйства, позволяющие экономить ресурсы (типы ресурсов). Эргономика гостиничного хозяйства. Современные примеры экологических акций в гостиницах.

Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов.

Занятие 8. Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Коэффициент загрузки. Примеры типов гостиничного продукта. Определение основного гостиничного тарифа. Программы развития лояльности гостей. Разработка пакетов услуг. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения. *Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов, решение задач на вычисление коэффициента загрузки гостиницы.*

Занятие 9. Итоговое. Зачетный тест

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

– опережающая самостоятельная работа – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Вопросы к рейтинг-контролю №1

1. Номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более комнат, в одной из которых находится extra bed (king size bed)

- А. сюит
- Б. люкс
- В. студия

2. Гостиницей называется:

- А. имущественный комплекс, предоставляющий услуги ночлега и имеющий 5 и более

- номеров
- Б. средство размещения, предоставляющее услуги ночлега, питания, оздоровительные услуги и другие дополнительные услуги
- В. Коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, предоставляющее набор услуг и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.
3. Момент начала (окончания) суток, до наступления которого гость обязан освободить номер, либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания -
- А. заезд
 - Б. гостевой цикл
 - В. расчетный час
4. Расчетный час в гостинице
- А. определяется гостем
 - Б. устанавливается внутренними правилами конкретного средства размещения
 - В. Установлен общепринятыми правилами предоставления гостиничных услуг
5. Услуга в индустрии гостеприимства – это:
- А. продукт, который производится, продается и потребляется одновременно
 - Б. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя.
 - В. процесс, в производстве которого участвуют как производитель, так и потребитель.
6. Какое понятие соответствует данному определению: Гармоничное сочетание производства услуг, комфортной среды отдыха и ответственного подведения персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантии их безопасности, физического и психологического комфорта.
- А. гостеприимство
 - Б. туристский продукт
 - В. индустрия гостеприимства
7. Гостевая карта – это:
- А. Схема движения гостя по гостинице от рецепции до номера
 - Б. Документ, составляемый после выезда гостя.
 - В. Документ, дающий гостю право проходить в гостиницу и пользоваться услугами для гостей.
8. Классификация средств размещения может быть по:
- А. местоположению
 - Б. типу службы питания
 - В. количеству номеров
 - Г. цели путешествия
 - Д. уровню образования работающего персонала
9. Студия– это номер,
- А. в котором есть второй туалет для гостей
 - Б. состоящий из одной комнаты площадью не менее 25 м²
 - В. состоящий из двух и более комнат и имеющий кухонное оборудование
10. Double – это номер
- А. с одной кроватью
 - Б. с двумя отдельными кроватями
 - В. с большой двуспальной кроватью

11. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ руководство гостиницы
 - А. имеет право изменить единый расчетный час с учетом местных особенностей
 - Б. не имеет право изменить единый расчетный час с учетом местных особенностей
12. Полный пансион – это:
 - А. тип номера
 - Б. тип тарифа
 - В. тип средства размещения
13. Что означает этот ряд понятий, какое слово лишнее в этом смысловом ряду:
Гостиница, отель, ботель, санаторий.
14. Что означает этот ряд понятий, добавьте недостающие понятия:
Заезд, выезд, бронирование...
15. Что означает этот ряд понятий, добавьте недостающие понятия:
Неосязаемость, несохраняемость,.....
16. Что означает этот ряд понятий, какое понятие лишнее в этом смысловом ряду:
Гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, непостоянство качества, целостность.
17. Гость заехал в отель в 17:00 13 марта и прожил до 16 марта 21:00 в номере стоимостью 2400 руб. в сутки. Какова стоимость проживания гостя в отеле согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ?
18. Супружеская пара разместилась в гостинице, в которой расчет проживания основан на Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ, с 08:00 13 марта до 12:00 13 марта в номере 301. Какова стоимость проживания гостей в отеле?

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Услуга в индустрии гостеприимства – это:
 - А. продукт, который производится , продается и потребляется одновременно
 - Б. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя.
 - В. процесс, в производстве которого участвуют как производитель, так и потребитель.
2. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ при проживании не более суток плата взимается
 - А. за сутки независимо от расчетного часа
 - Б. за 0,5 суток независимо от расчетного часа
 - В. почасовая в зависимости от расчетного часа
3. Типы гостиничных номеров определяются по следующим основаниям:
 - А. количеству койко-мест
 - Б. количеству комнат
 - В. по функциональному назначению
 - Д. по типу уборки номера
4. Сюит– это номер,
 - А. состоящий из трех и более комнат, имеющий гостевой туалет
 - Б. состоящий из одной комнаты площадью не менее 25 м²
 - В. состоящий из двух и более комнат и имеющий кухонное оборудование
5. Single – это номер
 - А. с одной кроватью
 - Б. с двумя отдельными кроватями

- В. с большой двуспальной кроватью
6. Отель – это:
- А. тип номера
 - Б. тип тарифа
 - В. тип средства размещения
7. Период обслуживания гостя с момента предварительного заказа им места в гостинице до его отъезда из гостиницы - это
- А. Основная услуга гостиницы
 - Б. Гостевой цикл
 - В. Расчетный час
8. Минимальный тариф
- А. поселение возможно без документов
 - Б. по документу, удостоверяющему личность(паспорт, военный билет)
 - В. по доверенности от организации
9. Расчетный час в гостинице
- А. определяется гостем
 - Б. устанавливается внутренними правилами конкретного средства размещения
 - В. Установлен общепринятыми правилами предоставления гостиничных услуг
10. Карта движения номерного фонда – это
- А. Схема движения гостя по гостинице от рецепции до номера
 - Б. Документ, составляемый на основе заявок на бронирование.
 - В. Отчет о количестве проживающих в гостинице за определенный период времени.
11. Номер повышенной комфортности, состоящий из одной комнаты площадью не менее 25 м²
- А. сюит
 - Б. люкс
 - В. студия
12. Площадь с кроватью предназначенная для проживания одного человека
- А. средство размещения
 - Б. койко-место
 - В. номер
13. Тип гостиничного предприятия с высоким уровнем комфорта и обслуживания, предоставляющий широкий выбор гостиничных услуг.
- А. апартамент-отель
 - Б. отель
 - В. гостиница
14. Room & Breakfast (Bed & Breakfast) – это:
- А. тип номера
 - Б. тип тарифа
 - В. тип средства размещения
15. Что означает этот ряд понятий, какие слова лишние в этом смысловом ряду:
Люкс, студия, дабл, сюит, апартаменты, твин.
16. Что означает этот ряд понятий, добавьте недостающие понятия:
Щедрость, любезность, достоинство....
17. Что означает этот ряд понятий, какое понятие лишнее в данном ряду:

Неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, невербальность, невозможность хранения, непостоянство качества.

18. Гость заехал в отель «Солнце» в 07:00 13 марта и прожил до 16 марта 11:00 в номере 101. Какова стоимость проживания гостя в отеле? Супружеская пара разместилась в отеле с 14:00 13 марта до 19:00 15 марта в номере 205 отеля «Солнце». Какова стоимость проживания гостей в отеле?

Вопросы к рейтинг-контролю №3

1. Помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованное в соответствии с требованиями к гостинце данной категории -
 - А. средство размещения
 - Б. койко-место
 - В. номер
2. Периодичность смены постельного белья при уборке номера определяется:
 - А. желанием гостя
 - Б. согласно общепринятым правилам
 - В. в соответствии с внутренними правилами гостиницы
3. Апартамент – это номер,
 - А. в котором есть второй туалет для гостей
 - Б. состоящий из одной комнаты
 - В. состоящий из двух и более комнат и имеющий кухонное оборудование
4. TWIN – это номер:
 - А. с одной кроватью
 - Б. с двумя отдельными кроватями
 - В. с большой двуспальной кроватью
5. Уборку в номере следует начинать с:
 - А. замены мини-бара
 - Б. проветривания
 - В. уборки остатков пищи и посуды
6. Кемпинг – это
 - А. тип номера
 - Б. тип средства размещения
 - В. тип тарифа
7. Расчетный час в гостинице это -
 - А. момент начала (окончания) суток, до наступления которого гость обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания
 - Б. продажная стоимость услуг гостиницы, объявленная производителем
 - В. период проживания гостя в гостинице
8. Побудка гостя -
 - А. платная дополнительная гостиничная услуга
 - Б. бесплатная дополнительная гостиничная услуга
 - В. обязательная оставляющая основной гостиничной услуги
9. Основная услуга коллективного средства размещения гостиничного типа:
 - А. проживание и питание
 - Б. проживание

- В. информирование
10. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг в РФ расчетный час в гостинице –
 - А. 12 часов текущих суток
 - Б. 14 часов текущих суток
 - В. 00 часов текущих суток
 11. Период обслуживания гостя с момента предварительного заказа им места в гостинице до его отъезда из гостиницы - это
 - А. Основная услуга гостиницы
 - Б. Гостевой цикл
 - В. Расчетный час
 12. Количественный показатель спроса на гостиничные услуги
 - А. тариф
 - Б. загрузка
 - В. бронирование
 13. Коэффициент загрузки номерного фонда – это
 - А. Отношение занятых номеров к общему количеству номеров гостиницы.
 - Б. Документ, составляемый на основе заявок на бронирование.
 - В. Отчет о количестве проживающих в гостинице за определенный период времени.
 14. Какое понятие соответствует данному определению: совокупность предприятий, производство услуг которых опирается на принципы гостеприимства и удовлетворяет потребности туристов в ночлеге, еде, отдыхе.
 - А. гостеприимство
 - Б. туристский продукт
 - В. индустрия гостеприимства
 15. Площадь с кроватью предназначенная для проживания одного человека
 - А. средство размещения
 - Б. койко-место
 - В. номер
 16. Средство размещения, основной услугой которого является экскурсионная или транспортная по воде –
 - А. ботель
 - Б. акватель
 - В. флотель
 17. Основное отличие стандартных номеров от номеров повышенной комфортности согласно отечественной классификации:
 - А. наличие туалета
 - Б. площадь
 - В. количество комнат
 18. Only bed – это:
 - А. тип номера
 - Б. тип тарифа
 - В. тип средства размещения
 19. Что означает этот ряд понятий, какие слова лишние в этом смысловом ряду:
Первая, вторая, третья, четвертая, пятая, шестая
 20. Что означает этот ряд понятий, какие понятия лишние в данном ряду:

- Приветствие, регистрация, уборка, информирование, выезд.
21. Что означает этот ряд понятий, добавьте недостающие понятия:
All inclusive, only bed, bed & breakfast, half board...
22. Гость заехал в гостиницу, в которой тарифицируется ранний заезд, в 07:00 13 марта и прожил до 16 марта 07:00 в номере стоимостью 2400 руб. в сутки. Какова стоимость проживания гостя в отеле?
23. Гость разместился в отеле с 02:00 11 ноября до 02:00 13 ноября. Какова стоимость проживания гостя в отеле при стоимости номера 2400 руб. в сутки с учетом Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

Вопросы к зачету по дисциплине «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО»

1. Гостиничное хозяйство (два определения)
2. Гостиничный бизнес
3. Модели организации гостиничного бизнеса
4. Отличия Моделей организации гостиничного бизнеса
5. Гостиница (5 признаков)
6. Средство размещения
7. Отличия специализированных средств размещения от средств размещения гостиничного типа
8. Примеры специализированных средств размещения
9. Примеры средств размещения гостиничного типа
10. Гостеприимство
11. Принципы гостеприимства
12. Услуга, характеристики услуги
13. Типы помещений гостиницы
14. Функциональное назначение жилого фонда
15. Функциональное назначение прилегающей территории
16. Функциональное назначение и примеры подсобных помещений
17. Функциональное назначение и примеры инженерно-технических помещений
18. Функциональное назначение и примеры административных помещений
19. Функциональное назначение и примеры общественных помещений
20. Определение «номер»
21. «койко-место»
22. «номерной фонд»
23. Три группы документов, составляющих правовую основу гостиничного хозяйства
24. Функции всех документов
25. Типы организационно правовых форм гостиничных предприятий, примеры
26. Категории российских гостиничных номеров
27. Характеристика каждой категории номеров
28. Площади номеров и общественных помещений гостиницы
29. Типы номеров в зависимости от вида из окна
30. Типы номеров в зависимости от количества комнат, койко-мест
31. Тариф(определение)
32. Типы тарифов.

33. Типы тарифов по наполнению
34. Максимальный гостиничный тариф
35. Примеры базовых тарифов
36. Типы тарифов по каналам бронирования
37. Типы ресторанов (полносервесные, специализированные), примеры
38. Типы баров
39. Правила предоставления гостиничных услуг (основные положения)
40. Расчётный час, поздний заезд, ранний выезд
41. Бесплатные дополнительные гостиничные услуги
42. Минимальный тариф.
43. Три группы методов ведения гостиничного хозяйства, примеры
44. Методы управления гостиничным хозяйством (примеры).
45. Методы производства гостиничных услуг.
46. Тип обслуживания(примеры)
47. Методы обслуживания(примеры)
48. Операции в процессе обслуживания (примеры)
49. Методы продажи гостиничных услуг.
50. Типы бронирования.
51. Способы бронирования.
52. Каналы бронирования.
53. Коэффициент загрузки (определение, расчёт).

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Какие изменения происходили в гостиничной индустрии Европы в XIX - начало XX вв.?
2. Когда началась «золотая эра» гостиничной индустрии Европы?
3. В чем различия развития гостиничной индустрии США от европейской.
4. Почему развитие гостиничной индустрии в России началось с постоялых дворов?
5. Какие особенности присущи гостиничной индустрии России советского периода?
6. Какими важнейшими тенденциями характеризуется современный этап развития гостиничной индустрии России?
7. Что такое гостиничный сервис?
8. Какая экономическая деятельность включается в туроперейтинг?
9. Что представляет собой гостиничное предприятие?
10. Расскажите о типологии гостиничных предприятий.
11. Какие права человека, защищенные Конституцией РФ, делают возможным гостиничный бизнес?
12. Перечислите несколько видов нормативных правовых документов, относимых к подзаконным актам.
13. Что такое сертификация?
14. Что такое сертификат соответствия?

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА. – 2014. <http://www.studentli braiy.ru/doc/ISBN9785976500242-SCN0001.html>

2. Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Г. Брашнов, Е.В. Мигунов. — Электрон, дан. — М.: ФЛИНТА. – 2013. <http://e.lanbook.com/books/element.php?pll id=44297>

3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. – 2-е изд. – Мн.: Новое знание. – 2013 г. – 216с. ISBN 978-5-406-00988-8;

б) дополнительная литература:

1. Уокер, Джон Р. Введение в специальность : учебник : пер. с англ. / Дж. Р. Уокер.— Москва: Юнити. – 1999.

2. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства : учебное пособие. М.: Федеральное агентство по печати – 2014.

в) периодические издания

1. Журнал «Отель», Изд-во ООО «Вестмэн менеджмент»

2. Журнал «Академия гостеприимства», Изд-во «Медиа про»

г) Интернет-ресурсы

1. <http://ctI.tpu.ru/files/profiip.pdf>

2. www.best-manager.ru

3. www.frontdesk.ru

4. www.horeca.ru

5. www.nark-rspp.ru

6. www.new-hotel.ru

7. www.proeticet.ru

8. www.prohotel.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.

2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.

3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.

4. Библиотека ВлГУ.

Примечание: В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм»

Рабочую программу составил: доцент, к.э.н. М.С. Земскова

Рецензент

(представитель работодателя)



(место работы, должность, ФИО, подпись)

Земскова
М. В. Захаров

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

протокол № 9 от 26.01.2016 года.

Заведующий кафедрой:

С.И.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии

направления 43.03.02 Туризм

протокол № 6 от 26.01.16 года.

Председатель комиссии

Игорь С.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.16 года

Заведующий кафедрой _____  

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Handwritten notes and a circled number '1001' in the bottom right corner.