

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



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе
А.А.Панфилов
« 10 » января 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Направление подготовки	43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»
Профиль/программа подготовки	ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Уровень высшего образования	БАКАЛАВРИАТ
Форма обучения	ЗАОЧНАЯ (УСКОРЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ НА БАЗЕ СПО), 2013, 2014, 2015

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
6	3 ЗЕ; 108 ч	4	4	-	100	Зачёт
Итого	3 ЗЕ; 108 ч	4	4	-	100	Зачёт

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса «Дополнительные услуги гостиничных предприятий» - изучение и анализ теоретических основ и практического опыта развития индустрии гостеприимства с применением современных технологий и видов гостиничных услуг.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучение особенностей современного состояния и развития индустрии гостеприимства,
- выявление видов и место гостиничных услуг в структуре гостеприимства,
- анализ классификаций и типологий гостиничных предприятий,
- разработка стратегии маркетинга в гостинично-туристском сервисе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Курс является дисциплиной по выбору вариативной части по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» и связан с другими экономическими дисциплинами, в которых рассматриваются вопросы анализа и прогнозирования развития туризма и гостеприимства.

Задача курса - исследование экономических отношений с целью их организованного использования в основном звене национальной рыночной экономики - предприятии (организации).

Изучение курса необходимо для теоретического выяснения и практического использования принципов и закономерностей функционирования рынка, для получения знаний об особенностях развития гостиничного бизнеса, которые позволяют предпринимателю получить полную информацию о потребностях рынка и добиться максимального коммерческого результата. Данные принципы и закономерности находят свое отражение в рамках стратегий и программ развития туристической деятельности и гостеприимства.

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

Процесс изучения дисциплины «Дополнительные услуги гостиничных предприятий» направлен на формирование следующих компетенций:

- готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);
- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями (ПК-7)

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничными предприятиями
- основные требования, предъявляемые потребителями услуг гостиничных предприятий (ПК-1)
- технологии разработки и формирования услуг гостиничного предприятия (ПК-1)

- современные технологии оказания услуг потребителям (ПК-7)
- методы анализа удовлетворенности посетителей (ПК-7)

Уметь:

- формулировать цели, которых достигнет гостиничное предприятие за счет введения новых дополнительных услуг (ПК-1)
- формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям потребителей (ПК-1)
- подбирать технологию оказания различного рода услуг в соответствии с требованиями клиентов (ПК-7)
- анализировать эффективность оказания различного рода дополнительных гостиничных услуг с точки зрения потребителей (ПК-7)
- подобрать наиболее подходящие технологии оказания дополнительных услуг и формы обслуживания потребителей, на основе требований существующих и потенциальных клиентов (ПК-7)

Владеть:

- методами анализа и обобщения информации, полученной в результате исследования потребителей гостиничных услуг (ПК-1)
- навыками предоставления гостиничного продукта, необходимого для удовлетворения конкретных потребностей гостя (ПК-1)
- методами анализа и обобщения информации, полученной в результате исследования потребителей гостиничных услуг (ПК-7)
- навыками оценки необходимости внедрения современных услуг в деятельности гостиничного предприятия (ПК-7)
- навыками создания программы продвижения гостиничных услуг (ПК-7)
- навыками оказания услуг с использованием современных технологий (ПК-7)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 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 тек. контр. успеваем. (по нед. семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практич. занятия	Лаб. раб.	Контр. раб.	СРС	КП/КР		
1.	Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности	6		-	1			10		-	
2.	Виды услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями	6		1				10		1/100%	
3.	Услуги питания	6		1				10		1/100%	
4.	Экскурсионные услуги	6		-	1			10		-	
5.	Организация отдыха и спортивно-оздоровительные услуги	6		1				10		-	
6.	Прочие услуги гостиничных	6		-	1			10		1/100%	

	предприятий									
7	Качество предоставляемых гостиничных услуг	6		1			10		1/100%	
8.	Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг	6		-	1		10		1/100%	
9.	Правовые вопросы предоставления гостиничных услуг	6		-	-		20		-	
	Всего			4	4	-	100		5/62,5%	Зачёт

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный курс

Тема 1. Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности

Понятие "услуга" и основная ее специфическая черта. Понятие "гостиница". Понятие "гостиничная услуга". Характеристика и специфические особенности гостиничных услуг.

Тема 2. Виды услуг, предоставляемые гостиничными предприятиями

Виды услуг, оказываемые гостиницами. Основные и дополнительные гостиничные услуги, платные и бесплатные услуги.

Тема 3. Услуги питания

Функционирование предприятий питания. Классификация предприятий питания. Функции сотрудников в службе питания в гостинице.

Тема 4. Экскурсионные услуги

Понятие и задачи экскурсионного обслуживания. Функции и принцип предоставления экскурсионных услуг. Содержание и сущность экскурсий.

Тема 5. Организация отдыха и спортивно-оздоровительные услуги

Формы организации анимационно-досуговой деятельности. Программа туристической анимации: разработка и проведение. Классификация физкультурно-оздоровительных услуг. Оздоровительные центры.

Тема 6. Прочие услуги гостиничных предприятий

Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Коммунально-бытовые услуги. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.

Тема 7. Качество предоставляемых гостиничных услуг

Понятие и управление качеством гостиничных услуг. Общие требования к гостиницам. Собственные стандарты гостиниц и стиль обслуживания гостей. Система качества услуг.

Тема 8. Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг

Понятие и сущность маркетинговых исследований. Методика и этапы проведения маркетинговых исследований в гостинице. Анкетный опрос. Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг.

Тема 9. Правовые вопросы предоставления гостиничных услуг

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Договорные отношения между клиентом и гостиничным предприятием. Страхование гостиничных услуг. Нормативная база по обеспечению системы качества обслуживания в туристском бизнесе.

Перечень тем практических занятий

1. Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности
2. Экскурсионные услуги
3. Прочие услуги гостиничных предприятий
4. Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

– *компьютерные информационные технологии* – применение компьютеров для доступа к Интернет-ресурсам, использование обучающих программ с целью расширения информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации её в компетенции;

– *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

Самостоятельная работа студента (вне аудитории)

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;

- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;

- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;

- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

2. *Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;
- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;
- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;
- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

3. Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы.

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

Тема 1. Гостиничные услуги: понятие, характеристика, особенности

1. Доисторический период и Древние века;
2. Период Средневековья;
3. Новое время;
4. Современный этап развития гостеприимства. Основные тенденции;
5. История развития гостиничных услуг в России до XIX века;
6. Гостиничные услуги в советский период.
7. Деятельность Конрада Хилтона;
8. Деятельность Цезаря Ритца;
9. Деятельность Дж. Мариотта;
10. Деятельность К. Уилсона (Сеть отелей Холидей Инн)
11. Ведущие предприятия гостиничной индустрии в России.

Тема 2. Виды услуг, предоставляемые гостиничными предприятиями

1. Отели развлекательного назначения: особенности деятельности.
2. Система «bed and breakfast»: принципы деятельности.
3. Отели делового назначения: особенности деятельности.
4. Таймшер: инновационный вид гостиничного сервиса.
5. Оригинальные отели: мировой опыт.

6. Room service: повышение качества обслуживания.
7. Необычные гостиничные услуги в России и за рубежом
8. Технологии и организация услуг в Wellness- отелях.

Тема 3. Услуги питания

1. Ресторанное обслуживание. Услуги питания в гостинице.
2. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии: ресторанный сервис.
3. Дополнительные услуги: мини-бары в номерах гостиницы.
4. Дополнительные услуги: ресторанный сервис в номерах (Room Service).
5. Деятельность службы питания отеля: принципы внедрения инновационных подходов.

Тема 4. Экскурсионные услуги

1. Походы выходного дня;
2. Событийный туризм;
3. Агротуризм;
4. Экотуризм.

Тема 5. Организация отдыха и спортивно-оздоровительные услуги

1. Разработка комплекса спортивно-оздоровительных услуг и программы отдыха для гостиницы с ориентацией на детей
2. Разработка комплекса спортивно-оздоровительных услуг и программы отдыха для гостиницы с ориентацией на молодежь;
3. Разработка комплекса спортивно-оздоровительных услуг и программы отдыха для гостиницы с ориентацией на молодые семьи с детьми;
4. Разработка комплекса спортивно-оздоровительных услуг и программы отдыха для гостиницы с ориентацией на людей 40-50 лет;
5. Разработка комплекса спортивно-оздоровительных услуг и программы отдыха для гостиницы с ориентацией на пенсионеров.

Тема 6. Прочие услуги гостиничных предприятий

1. Дополнительные услуги: бизнес-центр, аренда автотранспортных средств, консьерж.
2. Дополнительные услуги: прачечная, камера хранения, сейфы.
3. Дополнительные услуги: телекоммуникационные услуги в отеле, услуги интерактивного и платного телевидения.
4. Инновационные технологии предоставления гостиничных услуг

Тема 7. Качество предоставляемых гостиничных услуг.

1. Системы повышения качества обслуживания клиентов гостиницы.
2. Деятельность хозяйственной службы отеля: способы повышения качества обслуживания.
3. Деятельность службы Front Office: перспективы повышения качества обслуживания.
4. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.

Тема 8. Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг.

1. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
2. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и

- религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
3. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
 4. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

Тема 9. Правовые вопросы предоставления гостиничных услуг

1. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
2. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.

Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Вопросы к зачету

1. Понятие гостиничной услуги. Взаимозависимость гостиничных услуг и целей поездки.
2. Материальные и социокультурные услуги.
3. Классификация отелей по уровню услуг.
4. Стандартизация гостиничных услуг. Основные требования стандарта.
5. Категории стандартов гостиничных услуг.
6. Технология и организация работы анимационной службы в гостинице.
7. Технология и организация спортивных мероприятий в гостинице.
8. Технология и организация лечебно-оздоровительных мероприятий в гостинице.
9. Технология и организация конференций в гостинице.
10. Предоставление услуг трансфера в гостинице.
11. Организация службы проката автомобилей в гостинице.
12. Организация торгового обслуживания в гостинице.
13. Технология формирования и предоставления бизнес пакетов в гостинице
14. Технология и организация работы SPA-центров, SPA-салонов в гостиницах (услуги талассотерапии, эротерапии и т.д.).
15. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
16. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
17. Технология работы бизнес-центра, экскурсионного бюро, телекоммуникационных услуг в гостинице.
18. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
19. Технология работы службы питания в гостинице, Room-service, кейтеринга, столовой, лобби-баров, банкетов и конференций в гостиницах.
20. Технология работы службы хозяйственного обеспечения, бытовых услуг и уборки в гостинице.
21. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.
22. Организация торгового обслуживания в гостинице.
23. Сертификация гостиничных услуг.
24. Показатели качества гостиничных услуг. Типы качества.
25. Критерии качества гостиничных услуг.

*Тестовые вопросы для контроля самостоятельной работы студента
по дисциплине «Дополнительные услуги гостиничных предприятий»*

1. Услуга, которая обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления.

- а) социально-культурная
- б) материальная
- в) потребительская
- г) общественная

2. Удовлетворение различных потребностей человека (одежда, жилище, питание, восстановление здоровья) с помощью современных технологий в условиях мелких производств и быта.

- а) технический сервис
- б) информационный сервис
- в) социально-культурный сервис
- г) технологический сервис

3. Утверждение, что специфика гостиничных предприятий состоит в том, что обслуживание клиентов должно происходить быстро, относится:

- а) срочному характеру услуги
- б) неотделимости услуги
- в) непостоянство качества
- г) недолговечность

4. Сервис, атмосфера, дружелюбие, инициатива относятся:

- а) твердый продукт / материальные услуги.
- б) твердый продукт/ нематериальные услуги
- в) мягкий продукт/нематериальные услуги
- г) мягкий продукт/материальные услуги

5. Организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности:

- а) услуга
- б) сфера услуг
- в) гостиничный продукт
- г) гостиничная услуга

6. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (несколько вариантов)

- а) обеспечение гаражом
- б) доставка в номер корреспонденции при ее получении
- в) пользование медицинской аптечкой
- г) предоставление музыкальных инструментов

7. Представление закусок и напитков в номер, медицинские и косметические процедуры, установка дополнительного оборудования в номере, организация спортивно-оздоровительных услуг, создание условий для проведения конференций и т.п.:

- а) повышают уровень комфорта
- б) облегчают пребывания туристов в гостинице
- в) удовлетворяют особые требования гостей

г) обогащают знания туристов о районе, стране

8. Предприятие питания, на котором готовится и реализуется продукция в основном собственного производства

а) ресторан

б) кафе

в) столовая

г) буфет

9. Гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного завтрака, который называется еще английским завтраком

а) континентальный

б) европейский

в) американский

г) бермудский

10. Полный пансион, предполагающий бесплатные напитки местного производства не только во время еды, но и в небольшом количестве на протяжении всего дня.

а) all inclusive

б) half board

в) mini all inclusive

г) full board

11. В обеденное время в меню шведского стола включают наименований холодных блюд и закусок:

а) 10-15

б) 12-16

в) 13-17

г) 15-20

12. Какому классу оказания услуг соответствует комфортность зала, внимательность персонала, широкий ассортимент блюд.

а) первый

б) высший

в) люкс

г) средний

13. Предприятия общественного питания при гостиницах начинают работу:

а) не позднее 7 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч

б) не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 23 ч

в) круглосуточно

г) не позднее 8 ч утра и заканчивают не позднее 24 ч

14. Какой план питания чаще используется в гостиницах, рассчитанных в основном на транзитных пассажиров и деловых людей:

а) бермудский

б) модифицированный американский

в) европейский

г) континентальный

15. Перечислите 3 необычные гостиничные услуги: _____

16. Функция экскурсии, заключающаяся в том, что экскурсия способствует распространению политических, философских, научных, художественных и других взглядов, идей и теорий:

- а) информации
- б) научной пропаганды
- в) организации культурного досуга
- г) формирования интересов

17. Какая экскурсия строится на показе самых различных объектов, а события излагаются крупным планом:

- а) обзорная
- б) тематическая
- в) познавательная
- г) образовательная

18. Экскурсия, совмещающая в себе элементы познания с элементами отдыха, проводится в лесу, в парке, по морю, реке и пр.;

- а) экскурсия-массовка
- б) экскурсия-лекция
- в) экскурсия-концерт
- г) экскурсия-прогулка

19. В формировании экскурсионного турпродукта и технологическом процессе создания экскурсии выделяют

- а) 2 этапа
- б) 3 этапа
- в) 4 этапа
- г) 5 этапов

20. Этап формирования экскурсионного турпродукта включающий технологию создания экскурсионного продукта в качестве товара:

- а) докоммуникативный этап первого уровня
- б) докоммуникативный этап второго уровня
- в) докоммуникативный этап третьего уровня
- г) демонстрационный этап

21. Деятельность, направленная на восстановление и укрепление физических и духовных сил человека:

- а) экскурсия
- б) spa услуги
- в) анимация
- г) услуги питания

22. Досуговые мероприятия, которые строятся на привлечении туристов к творчеству, сотворчеству, состязанию в творческих способностях, к приобретению навыков мастерства:

- а) приключенческо-игровые анимационные программы
- б) любительские анимационные программы
- в) культурно-познавательные анимационные программы
- г) зрелищно-развлекательные анимационные программы

23. Талассотерапия это:

а) воздушно-пузырьковые ванны (с травами, хвоей) с водой из подземных источников.

б) использование под медицинским контролем элементов морской среды

в) лечение с помощью искусственных физических факторов

г) профилактика и лечение с использованием целебных свойств растений

24. Что не относится к спортивным услугам:

а) массаж

б) разработка индивидуальных (групповых) рекомендаций

в) спортивные праздники

г) консультации специалистов по проведению медико-восстановительных мероприятий

25. Какая средняя глубина предусмотрена для взрослого бассейна:

а) 110

б) 120

в) 130

г) 140

26. Что не входит в стоимость проката автомобиля:

а) неограниченный пробег автомобиля

б) полная страховка на случай ДТП не по вине клиента

в) страховка пассажиров от несчастных случаев

г) страховка водителя от несчастных случаев

27. В состав услуг по бытовому обслуживанию не входит:

а) ремонт и глажение личных вещей

б) продажа предметов культурно-бытового назначения

в) срочный ремонт и чистка обуви

г) Мелкий ремонт часов, электробритвы, кино- и фотоаппаратов, фотоработы

28. В каких гостиницах обязательно должны быть предусмотрены бизнес-центры:

а) 2*

б) 3*

в) 4*

г) 5*

29. Гостиницы виды транспортных услуг предоставляют только 5* гостиница:

а) вызов такси

б) парковку (персоналом гостиницы) и подачу из гаража(со стоянки) к подъезду автомобиля гостя

в) бронирование или продажу билетов на различные виды транспорта

г) аренду (прокат) автомашины гостиницы

30. Где не могут размещаться торговые точки в гостиницах:

а) основных досуговых местах гостиницы

б) в вестибюле

в) поэтажных холлах

г) специально выделенных автономных зонах

31. Уровень для оценки качества, который отражает материализацию в услугах передового мирового опыта:

а) эстетический.

- б) технический.
- в) эксплуатационный
- г) технологический

32. Постоянное, планомерное, целенаправленное влияние на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающие предоставление услуг оптимального качества и полноценное их потребление это:

- а) система качества.
- б) формирование качества
- в) управление качеством
- г) контроль качества

33. Сколько этапов управления качеством гостиничных услуг выделяют в современной теории и практике:

- а) 4
- б) 5
- в) 6
- г) 7

34. Совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества услуг это:

- а) система качества.
- б) формирование качества
- в) управление качеством
- г) контроль качества

35. Документ, содержащий информацию об уровне качества, репутации гостиницы, целях обеспечения качества услуг, выборе подхода к достижению целей в области качества, роли персонала отеля это:

- а) политика качества
- б) руководство качества
- в) должностные инструкции персонала отеля
- г) должностная инструкция руководителя отеля

36. go-show это:

- а) случай неявки клиента или поздней аннуляции брони
- б) количества бронирований в динамике и в распределении по сегментам
- в) клиент, покупающий номер без предварительного бронирования, без скидок, по более высоким ценам
- г) отказа от продаж

37. Изучение поведения объекта в реальной обстановке, заключается в непосредственной фиксации настоящего поведения или результатов прошлого поведения в реальных условиях:

- а) эксперимент
- б) наблюдение
- в) имитация
- г) опрос

38. Краткосрочные меры по поощрению покупки гостиничных услуг, включающие разнообразный набор средств с целью вызвать быструю положительную ответную реакцию покупателя (рынка):

- а) реклама
- б) прямые продажи
- в) стимулирование продаж
- г) связи с общественностью

39. Инициирование редакционных статей, отчетов о достоинствах гостиницы в прессе, радио, ТВ это:

- а) реклама
- б) прямые продажи
- в) стимулирование продаж
- г) связи с общественностью

40. Разрешение, выдаваемое государственным органом юридическим или физическим лицам на осуществление гостиничной деятельности в течение определенного времени при соблюдении ряда условий:

- а) сертификат
- б) стандарт
- в) документ о государственной регистрации
- г) лицензия

41. Минимальный срок действия лицензии составляет:

- а) 1 год
- б) 3 года
- в) 5 лет
- г) 7 лет

42. Деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения безопасности, технической и информационной совместимости, качества продукции и т.д. это :

- а) сертификация
- б) стандартизация
- в) государственная регистрация
- г) лицензирование

43. Процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя и потребителя организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.

- а) сертификация
- б) стандартизация
- в) государственная регистрация
- г) лицензирование

44. Схема сертификации, при которой оценивают организацию (предприятие) – исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям государственных стандартов:

- а) 2.
- б) 3.
- в) 4

г) 5

45. Сколько форм сертификации существует:

а) 2

б) 3

в) 4;

г) 5

46. Удовлетворение различных потребностей человека (одежда, жилище, питание, восстановление здоровья) с помощью современных технологий в условиях мелких производств и быта.

а) технический сервис

б) информационный сервис

в) социально-культурный сервис

г) технологический сервис

47. Сервис, атмосфера, дружелюбие, инициатива относятся:

а) твердый продукт / материальные услуги.

б) твердый продукт/ нематериальные услуги

в) мягкий продукт/нематериальные услуги

г) мягкий продукт/материальные услуги

48. Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (несколько вариантов)

а) обеспечение гаражом

б) доставка в номер корреспонденции при ее получении

в) пользование медицинской аптечкой

г) предоставление музыкальных инструментов

49. Предприятие питания, на котором готовится и реализуется продукция в основном собственного производства

а) ресторан

б) кафе

в) столовая

г) буфет

50. Полный пансион, предполагающий бесплатные напитки местного производства не только во время еды, но и в небольшом количестве на протяжении всего дня.

а) all inclusive

б) half board

в) mini all inclusive

г) full board

51. Какому классу оказания услуг соответствует комфортность зала, внимательность персонала, широкий ассортимент блюд.

а) первый

б) высший

в) люкс

г) средний

52. Какой план питания чаще используется в гостиницах, рассчитанных в основном на транзитных пассажиров и деловых людей:

а) бермудский

- б) модифицированный американский
- в) европейский
- г) континентальный

53. Функция экскурсии, заключающаяся в том, что экскурсия способствует распространению политических, философских, научных, художественных и других взглядов, идей и теорий:

- а) информации
- б) научной пропаганды
- в) организации культурного досуга
- г) формирования интересов

54. Экскурсия, совмещающая в себе элементы познания с элементами отдыха, проводится в лесу, в парке, по морю, реке и пр.;

- а) экскурсия-массовка
- б) экскурсия-лекция
- в) экскурсия-концерт
- г) экскурсия-прогулка

55. Этап формирования экскурсионного турпродукта включающий технологию создания экскурсионного продукта в качестве товара:

- а) докоммуникативный этап первого уровня
- б) докоммуникативный этап второго уровня
- в) докоммуникативный этап третьего уровня
- г) демонстрационный этап

56. Досуговые мероприятия, которые строятся на привлечении туристов к творчеству, сотворчеству, состязанию в творческих способностях, к приобретению навыков мастерства:

- а) приключенческо-игровые анимационные программы
- б) любительские анимационные программы
- в) культурно-познавательные анимационные программы
- г) зрелищно-развлекательные анимационные программы

57. Что не относится к спортивным услугам:

- а) массаж
- б) разработка индивидуальных (групповых) рекомендаций
- в) спортивные праздники
- г) консультации специалистов по проведению медико-восстановительных мероприятий

58. Что не входит в стоимость проката автомобиля:

- а) неограниченный пробег автомобиля
- б) полная страховка на случай ДТП не по вине клиента
- в) страховка пассажиров от несчастных случаев
- г) страховка водителя от несчастных случаев

59. В каких гостиницах обязательно должны быть предусмотрены бизнес-центры:

- а) 2*
- б) 3*
- в) 4*
- г) 5*

60. Где не могут размещаться торговые точки в гостиницах:

- а) основных досуговых местах гостиницы
- б) в вестибюле
- в) поэтажных холлах
- г) специально выделенных автономных зонах

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

а) основная литература:

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа. <http://www.iprbookshop.ru/27035>. — ЭБС «IPRbooks», по паролю -
2. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 132 с. <http://znaniyum.com/catalog.php?bookinfo=430296>
4. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с. <http://znaniyum.com/catalog.php?bookinfo=468869>

б) дополнительная литература:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для вузов. Академия. 2011
2. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг. - М.: Академия. 2014
3. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. – М.: Академия. 2013
4. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для средних учебных заведений. – М.: Академия. 2014
5. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : Учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. – М.: ИНФРА-М. 2011
6. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса: учебник / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. – М.: Академия. 2011
7. Менеджмент гостеприимства. / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова . – М. : Форум : ИНФРА-М. 2011
8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Инфра-М, Форум. 2010
9. Маркетинг гостиничных услуг: Учеб.-метод. пособие: Пер. с польск. - М.: Финансы и статистика. 2008 www.studentlibrary.ru
10. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос. 2008 www.studentlibrary.ru

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://www.ifk-hm.ru/glossary.htm> - словарь основных терминов гостиничного менеджмента
2. <http://otelier-restorator.com/> - информационный портал профессионального журнала «Отельер & Ресторатор»

60. Где не могут размещаться торговые точки в гостиницах:

- а) основных досуговых мест гостиницы
- б) в вестибюле
- в) поэтажных холлах
- г) специально выделенных автономных зонах

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

а) основная литература:

1. Инграм, Х. Гостиничный бизнес: учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов.-М.:Юнити-Дана, 2015.

Режимдоступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731)

2. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг: учебно-методическое пособие / М. Турковский ; пер. с польск. И. Иванюк. - М. : Финансы и статистика, 2014 Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63604](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63604)

3. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие. -М.: ФЛИНТА, 2014____Режим доступа: URL:<http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976500242-SCN0001/026.html>

б) дополнительная литература:

1. Романович Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013_Режим доступа:

URL:<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394012747.html>

2. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности: учебно-методический комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» : учебное пособие / Т.Г. Неретина.-3-еизд.,стереотип.-М.:Флинта,2014Режимдоступа:

URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83392](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83392)

3. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. _Режим доступа: URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767)

в) периодические издания

1. «Отель»

2. «Маркетинг в России и за рубежом»

г) электронные ресурсы

1..<http://www.ifk-hm.ru/glossary.htm> - словарь основных терминов гостиничного менеджмента

2.<http://otelier-restorator.com/> - информационный портал профессионального журнала «Отельер & Ресторатор»

3.<http://www.prohotel.ru/> - информационный портал для профессионалов гостиничного бизнеса

4.<http://www.horeca.ru/> - информационный портал профессионального журнала «HoReCa»

5. <http://www.etiquette.ru/modern/> - энциклопедия норм делового этикета

6. <http://www.proeticet.ru/> - энциклопедия норм делового этикета

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Организация работы службы питания и банкетинга» используются специализированная аудитория с ПК и компьютерным проектором, наборы слайдов для лекционных и практических занятий, отражающие научную и прикладную проблематику данного курса, библиотека Института малого и среднего бизнеса 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 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил _____

К.Т.Н. Цыкина О.И.

Рецензент Директора ООО «Мономах» _____ Л. А. Коровина



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ протокол № 8 от 18.01.2016 года.

Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс

С

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 20.01.2016 года.

Председатель комиссии _____

Полоцкая

О. П. Полоцкая

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

Рабочая программа одобрена на 2014/2015 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.14 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьс О.Б. _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьс О.Б. _____

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 _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № ____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____