

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



А.А.Панфилов

« 20 » января 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**

Профиль/программа подготовки **Гостиничная деятельность**

Уровень высшего образования **Бакалавр**

Форма обучения **Заочная (ускоренное обучение на базе СПО)
2013, 2014, 2015 годы набора**

Семестр	Трудоемкость зач. ед. / час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз./зачет)
4	4 ЗЕ; 144	4	8		105	Экзамен (27)
Итого	4 ЗЕ; 144	4	8		105	Экзамен (27)

Владимир 2015

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Задачами дисциплины являются:

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к базовой части Блока I «Дисциплины (модули)», входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Процесс изучения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» направлен на формирование у студентов навыков осуществления производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Необходимым требованием к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины являются: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций по дисциплине «Введение в гостеприимство».

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

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

1. *Общепрофессиональные:*

- готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

2. *Профессиональные:*

- *производственно-технологическая деятельность:*
- готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-1);

– готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных ж коммуникационных технологий (ПК-2);

– *организационно-управленческая деятельность:*

– способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5);

– *сервисная деятельность:*

– готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-7).

– готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя (ПК-8).

В результате освоения дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

– квалификационные требования к персоналу гостиниц (ОПК-3);
– теоретические основы гостиничной деятельности (ПК-1);
– нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность;

– основы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения (ПК-2);

– особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы (ПК-5);
– организацию функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-7);

– профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах;

– технологии, используемые гостиничными предприятиями (ПК-8).

Уметь:

– применять нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность (ОПК-3);

– применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания (ПК-1);

– организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-2);

– анализировать технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения (ПК-5) (ПК-7);

– выбирать оптимальные технологии для разных гостиниц и средств размещения (ПК-8).

Владеть:

– технологиями бронирования гостя (ПК-1);

– технологиями регистрации гостя (ПК-1);

– технологиями предоставления дополнительных и развлекательных услуг (ПК-1);

– технологиями услуг питания и др. (ПК-1);

– навыками разработки стандартов обслуживания гостей в гостиницах и иных

средств размещения (ПК-2);

- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей (ПК-5);
- навыками контроля применения стандартов в гостиничной деятельности (ПК-7);
- навыками разработки и внедрения технологических процессов в гостиничную деятельность в зависимости от требований потребителя (ПК-8).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

№ 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	Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности	4						10			
2	Тема 2. Технология бронирования мест (номеров)	4		1	2			10	1/33,3		
3	Тема 3. Технология регистрации гостей	4		1	1			10	1/50		
4	Тема 4. Технология работы административно-хозяйственной службы в гостинице.	4		1	2			10	1/33,3		
5	Тема 5. Технология оказания услуг питания	4		1	1			10	1/50		
6	Тема 6. Технология работы дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы	4						12			
7	Тема 7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг	4						12			
8	Тема 8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания	4						12			
9	Тема 9. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования	4			2			19	2/100		
	Всего за семестр	4		4	8			105	6/50	Экзамен (27)	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности.

Технология гостиничной деятельности: понятий аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Гостиничный цикл и его этапы. Виды гостиничных технологий.

Тема 2. Технология бронирования мест (номеров)

Виды бронирования. Двойное бронирование. Процесс бронирования. Способы бронирования.

Тема 3. Технология регистрации гостей.

Служба приема и размещения. Рабочие места службы приема и размещения. Регистрация и поселение гостя.

Тема 4. Технология работы административно-хозяйственной службы в гостинице.

График выхода на работу персонала АХС службы. Офис АХС гостиницы. Основные технологические документы АХС гостиницы. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Виды уборочных работ. Технология работы с оставленными и забытыми клиентами вещами. Контроль качества уборки номеров. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала. Технология работы прачечной-химчистки.

Тема 5. Технология оказания услуг питания.

Услуги питания. Обслуживание питанием в номерах (Room-service). Правила предлагающей продажи. Основные требования к сотруднику службы обслуживания в номерах.

Тема 6. Технология работы дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы.

Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

Тема 7. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг.

Виды расчетов за проживание. Оформление расчетных документов. Оформление возврата денег. Ночной аудит.

Тема 8. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания. Технология «Анонимная инспекция».

Тема 9. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.

Перечень тем практических занятий

1	Классификации гостиниц и других средств размещения	2
2	Гостиничный цикл обслуживания	1
3	Моделирование ситуации «Цикл обслуживания гостя» на примере конкретного гостиничного предприятия.	2
4	Моделирование ситуации: ошибка персонала на одном из этапов в цикле обслуживания гостя и ее последствия.	1
5	Деловая игра: «Работа службы приема и размещения».	2
	ИТОГО	8

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

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;
- выполнение контрольной работы по теме «Экономические ресурсы гостиничного предприятия» (работа расчетного типа выполняется по вариантам на базе рабочей тетради).

Темы вынесенные на самостоятельное изучение:

Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности.

Технология гостиничной деятельности: понятий аппарат. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Гостиничный цикл и его этапы. Виды гостиничных технологий.

Тема 2. Технология работы дополнительных и сопутствующих услуг гостиницы.

Технология работы бизнес-центра. Технология работы сервис-бюро. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

Тема 3. Технология оформления выезда гостя и оплаты гостиничных услуг.

Виды расчетов за проживание. Оформление расчетных документов. Оформление возврата денег. Ночной аудит.

Тема 4. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания.

Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный методы оценки качества обслуживания. Технология «Анонимная инспекция».

Тема 5. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

Основные ошибки в технологии работы с жалобами. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами или «золотые правила» работы с жалобами. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.

Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Вопросы к экзамену

1. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице
2. Взаимосвязи служб в гостинице

3. Виды организационных структур
4. Должностные инструкции
5. Квалификационные требования к персоналу
6. Классификации гостиниц по уровню комфорта.
7. Классификация гостиниц и других средств размещения в России
8. Классификация гостиничных номеров
9. Классификация гостиничных номеров. Основные требования к номерам различных категорий.
10. Классификация по функциональному назначению.
11. Классификация по ВГО в зависимости от потребителя гостиничных услуг.
12. Классификация по месторасположению.
13. Классификация по обеспечению питанием.
14. Классификация по продолжительности работы.
15. Классификация по продолжительности пребывания гостей.
16. Классификация по уровню, ассортименту и стоимости услуг.
17. Классификация по форме собственности.
18. Классификация средств размещения в России.
19. Классификация средств размещения по ЮНВТО.
20. Национальные системы классификаций гостиниц
21. Национальные системы классификаций.
22. Операционный процесс обслуживания
23. Организационная структура гостиничного предприятия.
24. Организация функциональных процессов в гостинице
25. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
26. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц
27. Понятие и виды гостиничных технологий
28. Понятие и виды технологических процессов в гостинице
29. Понятие, цель, принципы организационной структуры
30. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
31. Признаки классификации гостиниц.
32. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии
33. Производственный процесс гостиничного предприятия
34. Профессиональные стандарты обслуживания
35. Рекомендации ЮНВТО. Общие критерии классификации гостиниц
36. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации
37. Системы классификаций гостиниц
38. Типология гостиниц и других средств размещения.
39. Типология гостиниц.
40. Типы организационных структур.
41. Типы производства гостиничных услуг
42. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
43. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения.
44. Функциональные требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха.
45. Цели классификации гостиниц
46. Этапы обслуживания гостя.

47. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий

Тестовые вопросы для контроля самостоятельной работы студента по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»

1. Как правило, доля доходов от предоставления дополнительных услуг в общем доходе, получаемом гостиницей, может достигать:
 - а) 100%;
 - б) 50%;
 - в) 30%;
 - г) 2%.
2. Какая услуга предоставляется бизнес-центром бесплатно?
 - а) ламинирование, брошюровочные работы;
 - б) редактирование, оказание услуг секретаря, стенографистки;
 - в) аренда специальных помещений для проведения конференций, встреч, переговоров, презентаций;
 - г) предоставление информации о режиме работы служб и подразделений отеля.
3. Какое требование к водителю высококлассного отеля не является приоритетным?
 - а) большой опыт работы на транспорте;
 - б) умение быть дипломатичным; умение сохранять конфиденциальность информации, услышанной от клиентов во время обслуживания;
 - в) хорошие внешние данные;
 - г) владение иностранным языком.
4. Какое экскурсионное обслуживание считается индивидуальным?
 - а) от 1 до 4 человек;
 - б) от 1 до 6 человек;
 - в) от 1 до 7 человек;
 - г) от 1 до 8 человек.
5. Где расположены мини-бары в гостиницах?
 - а) в лифтах гостиницы;
 - б) в конференц-залах гостиницы;
 - в) в гостевых комнатах гостиницы;
 - г) в прачечной-химчистке гостиницы.
6. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы Room Service?
 - а) менеджер службы;
 - б) хостес;
 - в) официант;
 - г) супервайзер.
7. Завтрак, принятый службой Room Service по телефонному звонку гостя из номера, должен быть предоставлен гостю:
 - а) в течение 30 минут;
 - б) в течение 10 минут;
 - в) в течение 1 часа;
 - г) в течение 45 минут.
8. Время доставки напитков в номер через службу Room Service:

- а) в течение 1 часа;
 - б) в течение 5 минут;
 - в) в течение 15 минут;
 - г) в течение 30 минут.
9. В случае нарушения срока доставки завтрака «mein» в номер службой Room Service:
- а) гостю вручается письмо от руководства отеля с извинениями за доставленные неудобства;
 - б) дается скидка на проживание;
 - в) гость завтракает за счет заведения;
 - г) официант приносит личные извинения гостю.
10. В каком случае гостю отеля может быть позволено оплатить счет за услуги питания не в момент их оказания а позже или при отъезде из отеля?
- а) если не превышен его кредитный лимит;
 - б) если сумма услуги не превышает 1 тыс. рублей;
 - в) если гостем является женщина;
 - г) если гостем является пенсионер.
11. Интерактивные телевизионные системы дают возможность:
- а) получения гостями отеля широкого спектра услуг бытового характера;
 - б) получения гостями отеля широкого спектра бизнес-услуг;
 - в) предоставления специальных функций для персонала отеля;
 - г) все вышеперечисленное.
12. Камера хранения на английском языке именуется как:
- а) Double Room;
 - б) Rest Room;
 - в) Luggage Room;
 - г) Convenience Room.
13. В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?
- а) Гражданский Кодекс РФ;
 - б) Устав предприятия;
 - в) Конституция РФ;
 - г) Трудовой кодекс РФ.
14. В каком временном интервале следует приветствовать человека, звонящего в гостиницу, фразой «Доброе утро» («Good morning»)?
- а) с 09.00. до 11.00;
 - б) с 06.00. до 10.00;
 - в) с 07.00. до 12.00;
 - г) с 08.00. до 13.00.
15. Какими способами может осуществляться пробуждение гостей в высококлассных гостиницах?
- а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата;
 - б) автоматическим способом;
 - в) посредством интерактивных TV-систем;
 - г) все вышеперечисленное.
16. Для гостиниц каких категорий обязательным является наличие медицинского ка-

бинета?

- а) для 5-звездочных гостиниц;
- б) для гостиниц всех категорий;
- в) для 4- и 5-звездочных гостиниц;
- г) для гостиниц 3 звезды и выше.

17. Что означает слово «Housekeeping» в переводе с английского языка?

- а) домашнее хозяйство (домоводство, домоведение);
- б) дело «по уходу за домом»;
- в) административно-хозяйственная работа;
- г) все вышеперечисленное.

18. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?

- а) низкая цена;
- б) минимум формальностей при бронировании и размещении;
- в) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;
- г) выгодное расположение гостиницы.

19. Английским эквивалентом названия должности «руководитель административно-хозяйственной службы» является:

- а) Head Housekeeper;
- б) Housekeeping Manager;
- в) Director of housekeeping operations;
- г) все вышеперечисленное.

20. Сколько подразделений (отделов) относится, как правило, к АХС гостиницы?

- а) 4;
- б) 7;
- в) 2;
- г) 6.

21. Какая схема работы сотрудников АХС принята в высококлассных отелях?

- а) смена 12 часов;
- б) два дня через два;
- в) смена 8 часов;
- г) сутки через трое.

22. Система взаимозаменяемости применяется с целью:

а) заменить отсутствующего сотрудника другим при необходимости, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем полученные знания и навыки;

б) изменить мнение отдельных сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ, искоренить зависть в коллективе и т.д.;

- в) минимизировать возможные злоупотребления в службе;
- г) все вышеперечисленное.

23. В какой смене задействовано, как правило, большее количество сотрудников АХС?

- а) в утренней (дневной);
- б) в вечерней;
- в) в ночной;
- г) во всех сменах поровну.

24. Для каких целей не предназначен офис службы Housekeeping?

- а) для проведения ежедневных собраний (планерок) коллектива службы;
 - б) для выдачи гостям ключей от номеров;
 - в) для хранения рабочей документации службы;
 - г) для обмена информацией со службой приема и размещения.
25. Что не обязан предъявлять кандидат на работу в АХС?
- а) результат флюорографического обследования;
 - б) справку из психоневрологического диспансера;
 - в) результат осмотра в кожно-венерологическом диспансере;
 - г) заключение терапевта.
26. Чего не требуется от нового сотрудника при оформлении на работу?
- а) предоставить копию своего паспорта;
 - б) предоставить копии документов об образовании;
 - в) предоставить справку об отсутствии судимости;
 - г) написать заявление о приеме на работу.
27. Что не является эквивалентом английского слова Badge?
- а) брошь;
 - б) личный значок;
 - в) эмблема;
 - г) символ (метка).
28. Как с английского языка переводится слово Trainee?
- а) новичок;
 - б) обучаемый;
 - в) стажер;
 - г) ученик.
29. Как долго длится испытательный срок для сотрудников, вновь поступивших на работу в АХС гостиницы?
- а) 1 неделя;
 - б) 10 дней;
 - в) 1 месяц;
 - г) 3 месяца.
30. Какие квалификационные требования предъявляются к должности руководителя АХС высококлассной гостиницы?
- а) средне-специальное или высшее образование;
 - б) знание иностранного языка;
 - в) владение применяемыми в отеле компьютерными программами;
 - г) все вышеперечисленное.
31. Как дословно переводится слово Supervisor с английского языка?
- а) надсмотрщик;
 - б) надзиратель;
 - в) контролер (смотритель);
 - г) все вышеперечисленное.
32. Что означает сокращенное обозначение статуса номерз «CLN»?
- а) свободный номер;
 - б) чистый номер;
 - в) грязный номер;
 - г) занятый (жилой) номер.

33. Каковы рекомендуемые нормы уборки номеров за смену по количеству?
- а) 20 однокомнатных номеров;
 - б) 12—16 однокомнатных номеров;
 - в) 10 однокомнатных номеров;
 - г) 5 однокомнатных номеров.
34. В какие сроки должны быть убраны забронированные номера?
- а) до 12.00;
 - б) до 14.00;
 - в) до 18.00;
 - г) до 16.00.
35. На каком языке сделана надпись на табличке «Bitte nicht stören»?
- а) на немецком;
 - б) на испанском;
 - в) на французском;
 - г) на английском.
36. Какова очередность смены постельного белья в 4- и 5-звездочных гостиницах?
- а) ежедневно;
 - б) 1 раз в 2 дня;
 - в) 1 раз в 3 дня;
 - г) через день.

Задачи по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности»

Решите ситуационные задачи.

1. У гостя отеля болит желудок, он просит у вас лекарство, ваши действия. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?
2. Гость звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?
3. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Каковы действия администратора в данном случае?
4. При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец из числа тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Как следует поступить персоналу службы хозяйственного обеспечения в этой ситуации?
5. Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной в этой ситуации?
6. Гость оставил заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке, и настаивает на ее выполнении. Ваши действия?
7. Гость просит горничную постирать ему рубашку. Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?
8. При включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как следует поступить ей в этой ситуации?
9. Проведите инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед выходом на производственную практику в гостиницу.

Самостоятельная работа студентов предполагает написание рефератов по следующим темам:

1. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
2. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
3. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
4. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
5. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице.
6. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
7. Технология работы административной службы в гостинице
8. Технология работы анимационной службы в гостинице.
9. Технология работы беллманов в гостинице.
10. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
11. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
12. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.
13. Технология работы лобби-баров в гостинице.
14. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
15. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
16. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
17. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
18. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
19. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
20. Технология работы пажей-посыльных в гостинице.
21. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
22. Технология работы по организации хранения личных вещей клиентов в гостинице.
23. Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
24. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
25. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
26. Технология работы подносчиков багажа в гостинице.
27. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
28. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
29. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
30. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
31. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».
32. Технология работы с электронными системами запираения гостиничных помещений.
33. Технология работы службы Room-service гостиницы.
34. Технология работы службы дворецких в гостинице.
35. Технология работы службы консьержей в гостинице.
36. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице.
37. Технология работы службы питания в гостинице,
38. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
39. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.
40. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
41. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
42. Технология работы столовой для персонала гостиницы.
43. Технология работы швейцаров в гостинице.

44. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
45. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
46. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
47. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
48. Технология уборки общественных помещений гостиницы

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

а) основная литература:

1. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие. - М.: Финансы и статистика. – 140 с. ISBN: 978-5-279-02880-1. – 2014. URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=124142)
2. Сервисная деятельность : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0. – 2013. URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143)
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, - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3. – 2015. URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767)

б) дополнительная литература:

1. Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М.: Финансы и статистика, - 304 с.: ил. – 2014. URL:[://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html)
2. Хайретдинова, О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: Учебное пособие/. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, - 107 с. ISBN 978-5-88469-747-8. – 2015. URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129)
3. Хайретдинова, О.А. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебное пособие. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, - 176 с. ISBN 978-5-88469-739-3. – 2015 URL: [://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128)

в) периодические издания

Журнал «Академия гостеприимства»

Журнал «Отель»

Журнал «Современный отель»

г) Интернет-ресурсы

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. «Вестник РАТА» - электронный журнал;
3. UNWTO NEWS.

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 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил

Яресь О. Б. М. С. Зыкина

Рецензент

директор ООО «Мономах» Л. Ф. Коровина



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

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

О. Б. Яресь

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