

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

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института



Яресь О.Б.

2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

43.03.03 «Гостиничное дело»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

«УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир  
2021

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** освоения дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков в области технологических и нормативных компонентов деятельности гостиничных предприятий, комплекса знаний о состоянии и перспективах развития рынка гостиничных услуг, ознакомление студентов с современными концепциями продвижения услуг в сфере гостеприимства, рассмотрение различных форм формирования и стимулирования спроса в сфере гостеприимства, о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия, овладение технологическими навыками организации процесса обслуживания в средствах размещения.

### Задачи:

- дать теоретические знания о состоянии и перспективе развития рынка гостиничных услуг, специфике работы подразделений гостиничного предприятия;
- сформировать представление о технологиях, обеспечивающих деятельность предприятий индустрии гостеприимства;
- выработать технологические навыки организации процесса обслуживания в средствах размещения.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» относится к обязательной части учебного плана программы бакалавриата по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	<b>Знает:</b> – особенности применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства. <b>Умеет:</b> – определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства; - находить и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства; - использовать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях сферы гостеприимства	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

		<p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения технологических новаций;</li> <li>– навыками определения спроса на использование технологических новаций;</li> <li>- навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий.</li> </ul>	
	<p>ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– находить и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства;</li> <li>- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях сферы гостеприимства</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения технологических новаций;</li> <li>– навыками определения спроса на использование технологических новаций;</li> <li>- навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий.</li> </ul>	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>
	<p>ОПК-1.3 Использует специализированные программные продукты в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности применения специализированных программных продуктов в сфере гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать специальные программные продукты и современные информационно-коммуникационные технологии в организациях сферы гостеприимства</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения специализированных программных продуктов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий.</li> </ul>	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>
<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение</p>	<p>ОПК-7. 1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- нормы и правила охраны труда и</li> </ul>	<p>Практико-ориентированное задание Доклад</p>

ние требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	общественного питания.	<p>техники безопасности на предприятиях сферы гостеприимства;</p> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать риски и при необходимости применять средства обеспечения безопасности потребителей;</li> <li>- создавать и поддерживать безопасные условия для обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологиями обеспечения безопасности обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul>	
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон в гостиничных предприятиях.</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать и поддерживать безопасные условия для обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- обеспечивать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выполнения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</li> </ul>	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий;</li> <li>- современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства;</li> </ul>	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

		<p>приимства на основе современных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– формировать спецификацию услуг организаций общественного питания на основе современных технологий;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>– навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</li> </ul>	
	<p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные технологии оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul>	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>
	<p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий;</li> <li>- современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности;</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничных предприятиях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивиду-</li> </ul>	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>

		<p>альных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>- навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа

##### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Индустрия гостеприимства и ее место в туристической индустрии.	3	1	2	2		2	2	
2	Услуга: понятие, структура, особенности.	3	2	2	2		2	2	
3	Классификация и типология гостиниц и других средств размещения	3	3	2	2		2	2	
4	Особенности и структура гостиничного продукта	3	4	2	2		2	2	
5	Гостиничные технологии: понятие и виды	3	5	2	2		2	2	
6	Технологический цикл обслуживания гостей	3	6	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №1
7	Службы гостиничного предприятия и их функции	3	7	2	2		2	2	
8	Технология бронирования номеров и мест в гостинице.	3	8	2	2		2	2	
9	Технология работы СПиР в гостинице.	3	9	2	2		2	2	
10	Технология приема и размещения гостей в гостинице.	3	10	2	2		2	2	
11	Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице	3	11	2	2		2	2	
12	Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.	3	12	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №2
13	Технология работы с иностранными гостями в гостинице.	3	13	2	2		2	2	
14	Технология работы ночных аудиторов в гостинице	3	14	2	2		2	2	
15	Технология работы службы обслуживания номерного фонда	3	15	2	2		2	2	
16	Технология работы службы безопасности в гостинице.	3	16	2	2		2	2	

17	Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.	3	17	2	2		2	2	
18	Технология оформления выезда гостей из гостиницы.	3	18	2	2		2	2	Рейтинг-контроль №3
<b>Всего за 3 семестр:</b>				<b>36</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	<b>Зачет</b>
19	Технология работы службы питания в гостинице	4	1-2	2	4		4	6	
20	Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.	4	3-4	2	4		4	6	
21	Технология работы службы Room-service гостиницы. Отдел кейтеринга.	4	5-6	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №1
22	Технология работы СПА-комплекса в гостинице.	4	7-8	2	4		4	6	
23	Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.	4	9-10	2	4		4	6	
24	Организация бытового обслуживания в гостинице	4	11-12	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №2
25	Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.	4	13-14	2	4		4	6	
26	Технология работы с постоянными гостями гостиницы.	4	15-16	2	4		4	6	
27	Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	4	17-18	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №3
<b>Всего за 4 семестр:</b>				<b>18</b>	<b>36</b>		<b>36</b>	<b>54</b>	<b>Экзамен (36)</b>
<b>Наличие в дисциплине КИ/КР</b>									-
<b>Итого по дисциплине</b>				<b>54</b>	<b>72</b>		<b>72</b>	<b>90</b>	<b>Зачет, экзамен (36)</b>



**Тематический план**  
**форма обучения – заочная (3 года 6 мес)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Индустрия гостеприимства и ее место в туристической индустрии.	3		1				12	
2	Услуга: понятие, структура, особенности.	3						12	
3	Классификация и типология гостиниц и других средств размещения	3						10	Рейтинг-контроль №1
4	Особенности и структура гостиничного продукта	3		1				10	
5	Гостиничные технологии: понятие и виды	3		1	1		1	12	
6	Технологический цикл обслуживания гостей	3			1		1	12	Рейтинг-контроль №2
7	Службы гостиничного предприятия и их функции	3		1	1		1	12	
8	Технология бронирования номеров и мест в гостинице.	3						10	
9	Технология работы СПиР в гостинице.	3			1		1	10	Рейтинг-контроль №3
	<b>Всего за 3 семестр:</b>			<b>4</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>100</b>	<b>Зачет</b>
10	Технология приема и размещения гостей в гостинице.	4		1				8	
11	Технология регистрации и размещения туристических групп в гостинице	4						8	
12	Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.	4						6	
13	Технология работы с иностранными гостями в гостинице.	4						6	
14	Технология работы ночных аудиторов в гостинице	4						8	
15	Технология работы службы обслуживания номерного фонда	4		1				8	Рейтинг-контроль №1
16	Технология работы службы безопасности в гостинице.	4			1		1	8	
17	Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.	4			1		1	8	

18	Технология оформления выезда гостей из гостиницы.	4		1			8		
19	Технология работы службы питания в гостинице	4		1			8		
20	Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.	4					6		
21	Технология работы службы Room-service гостиницы. Отдел кейтеринга.	4					8	Рейтинг-контроль №2	
22	Технология работы СПА-комплекса в гостинице.	4					8		
23	Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.	4					7		
24	Организация бытового обслуживания в гостинице	4					8		
25	Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.	4					8		
26	Технология работы с постоянными гостями гостиницы.	4		1		1	8		
27	Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице	4		1		1	8	Рейтинг-контроль №3	
<b>Всего за 4 семестр:</b>				4	4		4	109	Экзамен (27)
<b>Наличие в дисциплине КП/КР</b>									-
<b>Итого по дисциплине</b>				8	8		8	109	Зачет, экзамен, (27)

## Содержание лекционных занятий по дисциплине

### **Тема 1. Индустрия гостеприимства и ее место в туриндустрии.**

Туриндустрия: понятие, структура, характеристика. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ. Проблемы гостиничного бизнеса в РФ.

### **Тема 2. Гостиничная услуга: понятие, структура, специфика.**

Структура гостиничной услуги. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.

### **Тема 3. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения**

Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Международная и российская система классификации. Типы гостиничных предприятий.

### **Тема 4. Особенности и структура гостиничного продукта.**

Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.

### **Тема 5. Технологии гостиничной деятельности: понятие, виды.**

Виды гостиничных технологий: производственные и социальные. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.

### **Тема 6. Технологический цикл обслуживания гостей**

Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.

### **Тема 7. Службы гостиничного предприятия и их функции**

Службы предоставления основных и дополнительных услуг. Служба обслуживания номерного фонда: служба бронирования, служба приема и размещения. Служба эксплуатации номерного фонда. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. Служба организации питания в гостинице. Сервисная служба. Анимационная служба.

### **Тема 8. Технология бронирования номеров и мест в гостинице**

Типы бронирования. Источник заявки на бронирование. Internet-системы бронирования. Определение номеров для бронирования. Регистрация заказа. Подтверждение бронирования. Составление отчета по бронированию. Лист ожидания. Аннуляция бронирования.

### **Тема 9. Технология работы СПиР в гостинице.**

Сущность и место СПиР в гостинице, организационная структура СПиР, требования к персоналу службы, график работы. Должностные инструкции, стандарты обслуживания. Взаимосвязь с другими службами.

**Тема 10. Технология приема и размещения гостей в гостинице.**

Встреча гостей. Проверка брони. Порядок регистрации, анкета, оформление и хранение регистрационных документов в гостиницах. Конфиденциальность информации. Оплата, вручение карты гостя, ключа и сопровождение до номера.

**Тема 11. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.**

Бронирование мест для группы. Регистрация групп. Оплата. Тарифы и скидки для туристских групп. Договорные отношения между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием.

**Тема 12. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.**

VIP-клиенты и специфика их обслуживания. Заезд VIP-клиентов. Питание VIP-клиентов. Технологии обслуживания VIP-клиентов. Инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами.

**Тема 13. Технология работы с иностранными гостями в гостинице.**

Специфика работы с иностранными гостями. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

**Тема 14. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.**

Процедура ночного аудита. Квалификационные требования, личностные характеристики и качества ночного портье. Автоматизация ночного аудита.

**Тема 15. Технология работы службы обслуживания номерного фонда.**

Сущность и место службы, функции. Организационная структура службы хозяйственного обеспечения. Должностные инструкции, стандарты, ведение учета и контроля выполнения. Взаимосвязь с другими службами.

**Тема 16. Технология работы службы безопасности в гостинице.**

Процедуры реагирования на чрезвычайные происшествия. Повседневная безопасность гостевых комнат. Контроль ключей. Предотвращение краж. Контроль доступа в здание гостиницы.

**Тема 17. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.** Сущность и место инженерно-технической службы в гостинице, функции. Организационная структура инженерно-технической службы, требования к персоналу. Взаимосвязь с другими службами.

**Тема 18. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.**

Процедура расчета с гостем за дополнительные услуги. Возврат средств за непредоставленные услуги. Оформление расчетных документов. Проверка номеров после отъезда гостей. Возмещение ущерба гостиничному предприятию.

**Тема 19. Технология работы службы питания в гостинице.**

Сущность и место службы питания в гостинице. Организационная структура службы питания. Взаимосвязь с другими службами.

**Тема 20. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.** Технология обслуживания корпоративных клиентов.

Прием заявок. Организация банкетов: персонал, меню, оформление. Организация конференций: персонал, кофе-брейк, оборудование. Особенности организации МICE-мероприятий в гостинице. Формирование MICE-пакетов.

**Тема 21. Технология работы службы Room-service гостиницы. Отдел кейтеринга.**

Сущность и место службы Room-service в гостинице. Организационная структура службы Room-service. Взаимосвязь с другими службами. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы. Прием заказов. Организация мероприятий по обслуживанию клиентов. Привлечение сторонних организаций.

**Тема 22. Технология работы СПА-комплекса в гостинице.**

Виды услуг СПА-центра. Требования к организации и персоналу службы: квалификационные, медицинские. Взаимосвязь с другими службами. Программы лояльности для клиентов гостиницы. Формирование пакетов на проживание и услуги СПА-центра.

**Тема 23. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.**

Служба анимации. Виды анимационного обслуживания в гостинице. Структура службы. Планирование анимационных мероприятий в гостиничном предприятии. Консьержи. Организация экскурсий. Заказ билетов (театр, кино и т.д.).

**Тема 24. Организация бытового обслуживания в гостинице**

Технология организации услуг прачечной и химчистки в гостиничном предприятии. Прием заказов на бытовое обслуживание. Технология обработки и выполнения заказов. Предоставление услуг по договорам аутсорсинга.

**Тема 25. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.**

Организация трансфера для гостей. Аренда автомобиля. Транспортное сопровождение туристов. Взаимодействие гостиничного предприятия с транспортными компаниями. Заказ ж/д и авиабилетов. Групповые тарифы.

**Тема 26. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.**

Программы лояльности для постоянных гостей. Принципы поощрения и стимулирования постоянных гостей. Карты лояльности для постоянных клиентов. Участие гостиничного предприятия в совместных программах лояльности с предприятиями туриндустрии.

**Тема 27. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице.** Стандарты и обучение персонала работе с жалобами клиентов. Методы урегулирования жалоб. Качество работы с жалобами клиентов. Возмещение порчи имущества гостиницы.

**Содержание практических занятий по дисциплине**

**Тема 1. Индустрия гостеприимства и ее место в туриндустрии.**

Сравнительная характеристика предприятий индустрии гостеприимства. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ.

Проблемы гостиничного бизнеса в РФ: анализ ситуаций, групповая дискуссия.

**Тема 2. Гостиничная услуга: понятие, структура, специфика.**

Специфика гостиничных услуг в России и за рубежом. Анализ услуг, предоставляемых различными гостиничными предприятиями за рубежом, в России, во Владимире, Суздале. Факторы, влияющие на гостиничную услугу: разбор ситуаций.

### **Тема 3. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения**

Анализ соответствия гостиничных предприятий Владимира критериям классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение

### **Тема 4. Особенности и структура гостиничного продукта.**

Анализ гостиничного продукта, предоставляемого гостиничными предприятиями г. Владимира: структура, составляющие, уровни.

### **Тема 5. Технологии гостиничной деятельности: понятие, виды.**

Анализ технологических процессов в гостиничных предприятиях г. Владимира. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.

### **Тема 6. Технологический цикл обслуживания гостей**

Анализ правил предоставления гостиничных услуг в гостиничных предприятиях г. Владимира и их соответствие «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.

### **Тема 7. Службы гостиничного предприятия и их функции**

Анализ служб гостиничных предприятий г. Владимира и г. Суздаля и их основных функций. Службы предоставления основных и дополнительных услуг.

### **Тема 8. Технология бронирования номеров и мест в гостинице**

Анализ ситуаций при бронировании номеров и мест в гостинице. Звонки в гостиничные предприятия г. Владимира и г. Суздаля по системе «Тайный гость»

### **Тема 9. Технология работы СПиР в гостинице.**

Анализ работы СПиР в гостиничных предприятиях России и за рубежом. Разбор ситуаций и отзывов гостей по работе персонала СПиР..

### **Тема 10. Технология приема и размещения гостей в гостинице.**

Анализ ситуаций, связанных с приемом и размещением гостей в гостиничном предприятии. Оформление регистрационных документов в гостиничных предприятиях: особенности и требования.

### **Тема 11. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.**

Анализ ситуаций, связанных с регистрацией и размещением туристских групп в гостиничных предприятиях. Анализ договоров между туроператором, турагентом и гостиничным предприятием. Расчет скидок на групповые тарифы.

### **Тема 12. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.**

Анализ ситуаций, связанных с обслуживанием VIP-клиентов в гостиничном предприятии. Составление инструкции для персонала отеля по работе с VIP-клиентами.

### **Тема 13. Технология работы с иностранными гостями в гостинице.**

Анализ ситуаций, связанных с размещением и обслуживанием иностранных гостей. Особенности регистрации и учета иностранных граждан. Национальные и религиозные особенности туристов из различных стран: приоритеты и запреты.

**Тема 14. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.**

Анализ ситуаций, связанных с осуществлением ночного аудита в гостинице. Специфика ночного аудита в России и за рубежом.

**Тема 15. Технология работы службы обслуживания номерного фонда.**

Анализ ситуаций, связанных с работой службы обслуживания номерного фонда. Расчет норм уборки номеров, ведение учета и контроля выполнения.

**Тема 16. Технология работы службы безопасности в гостинице.**

Анализ ситуаций, связанных с работой службы безопасности в гостинице. Групповая дискуссия по процедурам реагирования на чрезвычайные происшествия. Составление инструкции по действиям персонала в случае чрезвычайной ситуации.

**Тема 17. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.**

Анализ ситуаций, связанных с работой инженерно-технической службы в гостинице. Анализ должностных инструкций персонала.

**Тема 18. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.**

Анализ ситуаций, связанных с оформлением выезда гостей из гостиницы. Решение задач, связанных с расчетом с гостем за дополнительные услуги. Оформление расчетных документов.

**Тема 19. Технология работы службы питания в гостинице.**

Анализ работы службы питания в гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Анализ ситуаций, связанных с работой службы.

**Тема 20. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице. Технология обслуживания корпоративных клиентов.**

Анализ предложений ресторанов при гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль по организации банкетов и конференций: предложения, скидки, отзывы.

**Тема 21. Технология работы службы Room-service гостиницы. Отдел кейтеринга.**

Анализ ситуаций по организации Room-service в гостиничных предприятиях. Отзывы гостей. Предложения от гостиничных предприятий г. Владимир и г. Суздаль по кейтерингу.

**Тема 22. Технология работы СПА-комплекса в гостинице.**

Анализ услуг СПА-центров при гостиничных предприятиях г. Владимира и г. Суздаль. Анализ отзывов гостей по обслуживанию, ценам и предлагаемым услугам. Программы лояльности для клиентов гостиницы. Анализ пакетов на проживание и услуги СПА-центра.

**Тема 23. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.**

Анализ программ службы анимации в гостиничных предприятиях России и за рубежом. Анализ анимационных мероприятий в гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Специфика работы консьержей в России и за рубежом.

**Тема 24. Организация бытового обслуживания в гостинице**

Анализ ситуаций при предоставлении бытового обслуживания в гостиницах. Анализ услуг бытового обслуживания в гостиницах г. Владимира и г. Суздаль. Предоставление услуг по договорам аутсорсинга.

**Тема 25. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.**

Анализ предложений по организации трансфера для гостей на предприятиях гостеприимства региона. Аренда автомобиля. Транспортное сопровождение туристов.

**Тема 26. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.**

Анализ программ лояльности для постоянных гостей на гостиничных предприятиях в России и за рубежом. Карты лояльности для постоянных клиентов на предприятиях туристической г. Владимир и г. Суздаль.

**Тема 27. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице.** Анализ отзывов туристов о гостиничных предприятиях в России и за рубежом. Методы урегулирования жалоб. Анализ судебной практики. Групповая дискуссия.

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

### **5.1. Текущий контроль успеваемости.**

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые практико-ориентированные задания для текущего контроля приведены ниже.

#### **3 семестр**

#### **Тест к рейтинг-контролю № 1**

**1. Какие предприятия входят в туристическую индустрию?**

- а) гостиницы, предприятия питания, транспортные предприятия, предприятия досуга;
- б) туроператоры, турагенты, гостиницы, предприятия питания, предприятия досуга, транспортные компании, учебные заведения туристского профиля;
- в) гостиницы, предприятия питания, турагенты, туроператоры.

**2. Какое место занимает индустрия гостеприимства в туристической индустрии?**

- а) входит в состав туристической индустрии;
- б) туристическая индустрия входит в состав индустрии гостеприимства;
- в) независимы друг от друга;

**3. Согласно ГОСТ Р 51185-2014, средства размещения в РФ делятся на:**

- а) гостиницы и иные средства размещения туристов;
- б) коллективные средства размещения туристов и индивидуальные средства размещения туристов;
- в) специализированные средства размещения и иные средства размещения;

**4. Сколько уровней формирования гостиничного продукта вы знаете? Назовите их.**

- а) 3;
- б) 4;
- в) 5;
- г) 6.

**5. Гостиничное предприятие – это:**

- а) средство размещения, которое представляет собой любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющий туристам места для ночевки.
- б) тип предприятия размещения, обладающий номерным фондом и определенным ассортиментом основных и дополнительных услуг.



в) специализированное предприятие, представляющее собой самостоятельный хозяйствующий субъект.

**6. Из скольких блоков состоит визуальная схема формирования гостиничного продукта? Назовите их.**

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

**7. Гостиничный продукт – это:**

- а) номерной фонд и ресторан гостиничного предприятия;
- б) основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия;
- в) результат предпринимательской или хозяйственной деятельности, представленный в виде выполненных работ и услуг;

**8. Из скольких этапов состоит технологический цикл обслуживания гостей в гостиничном предприятии? Назовите их.**

- а) 4;
- б) 5;
- в) 6.

**9. Гостиничная услуга обладает специфическими характеристиками:**

- а) неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость, невозможность хранения, неоднородность качества, сезонность;
- б) ситуационность, неопределенность, субъективность, неразрывность производства и потребления, сезонность;
- в) постоянство качества, независимость от необходимости хранения, сезонность, объективность, возможность оценить до покупки (по фото номерного фонда);

**10. Из скольких блоков состоит структура гостиничного продукта? Назовите их?**

- а) 3;
- б) 2;
- в) 4;
- г) 5.

**11. Виды гостиничных технологий:**

- а) производственные и социальные;
- б) технологические и производственные;
- в) социальные, социологические и технологические;
- г) потребительские и технологические.

**12. Виды гостиничных услуг по функциональному назначению:**

- а) основные и сопутствующие;
- б) материальные и социально-культурные;
- в) потребительские и дополнительные.

**13. Услуга – это:**

- а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, выражающийся в материальной форме;
- б) собственная деятельность предприятия по удовлетворению своих потребностей, осуществляемая непосредственно в месте производства;
- в) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а так же собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

**14. К малым средствам размещения относятся согласно ГОСТ Р 51185-2014 средства размещения с номерным фондом меньше:**

- а) 20 номеров;
- б) 30 номеров;
- в) 40 номеров;
- г) 50 номеров.

**15. Закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» был принят в:**

- а) 1998 году;
- б) 1996 году;
- в) 2000 году;
- г) 2014 году.

**16. Обслуживание – это:**

- а) деятельность гостиничного предприятия и туристов;
- б) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- в) деятельность гостиничного предприятия по размещению туристов;
- г) все действия предприятия, предполагающие контакт с потребителем.

**17. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ содержат (вычеркните лишнее):**

- а) общие положения;
- б) информацию об услугах;
- в) информацию о порядке предоставления услуг;
- г) информация о сроках подачи претензии при предоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;
- д) информацию о порядке оплаты услуг;
- е) информацию о порядке подачи претензии при непредоставлении услуг надлежащего качества в гостинице;
- ж) информацию о порядке оформления проживания в гостинице;
- з) сведения об ответственности исполнителя и потребителя при предоставлении услуг;
- и) информацию о штрафах с потребителей за порчу имущества гостиницы.

**18. Без дополнительной оплаты гостям должны быть предоставлены следующие виды услуг (вычеркните лишнее):**

- а) вызов «скорой помощи»;
- б) пользование мини-баром;
- в) доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- г) предоставление кипятка;
- д) предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) предоставление иголок и ниток;
- ж) пользование медицинской аптечкой;
- з) предоставление тапочек по просьбе гостя.

**19. К функциям консьержа относятся:**

- а) доставка багажа в номер при заселении;
- б) выполнение просьб гостей;
- в) смена белья в номерах;
- г) проверка чистоты уборки номеров.

**20. Классификация гостиниц проводится аккредитованной организацией в:**

- а) 3 этапа;
- б) 4 этапа;
- в) 5 этапов.

### *Тест к рейтинг-контролю № 2*

**1. При бронировании номеров по телефону необходимо (вычеркните ненужное):**

- а) выяснить дату заезда;
- б) выяснить из какого города гость;
- в) уточнить имя гостя;
- г) уточнить тип номера;
- д) предложить только один вариант размещения;
- е) сообщить стоимость номеров, возможных к бронированию на указанные даты;
- ж) уточнить количество гостей;
- з) уточнить форму оплаты;

- и) уточнить телефон гостя;
- к) спросить цель визита;
- л) потребовать оплаты номера;
- м) предложить забронировать.

**2. Overbooking - это:**

- а) предложение более высокой категории номера гостю при бронировании;
- б) двойное бронирование;
- в) бронирование под запрос гостя;
- г) бронирование с предварительной оплатой.

**3. Классификация гостиничных предприятий на территории РФ осуществляется:**

- а) в добровольном порядке;
- б) является обязательной;
- в) зависит от размера гостиницы;
- г) зависит от услуг гостиницы.

**4. Постановка на учет российских граждан является:**

- а) обязательной;
- б) на усмотрение администрации гостиницы;
- в) не нужна;
- г) осуществляется гражданами РФ самостоятельно.

**5. Регистрация несовершеннолетних детей до 14 лет осуществляется:**

- а) по паспорту одного из родителей;
- б) по свидетельству о рождении;
- в) не осуществляется, достаточно вписать в номер к родителям.

**6. Up-sell – это:**

- а) рост выручки в отеле;
- б) мотивация покупателя к покупке дополнительных услуг или товаров;
- в) продажа более дорогого номера в отеле;

**7. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» гостиничная услуга – это:**

- а) комплекс услуг по размещению и питанию туристов в местах временного пребывания, устанавливаемый государством;
- б) комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- в) услуги по предоставлению транспорта, питания, проживания, визовой поддержке туристов в местах временного пребывания.

**8. Договор с гостем на проживание в гостиничном предприятии:**

- а) не заключается;
- б) заключается;
- в) заключается по желанию гостиничного предприятия.

**9. Cross-sell – это:**

- а) мотивация гостя потратить больше денег за счет покупки дополнительных услуг;
- б) продажа более дорогого номера в отеле;
- в) рост выручки в отеле.

**10. Конверсия продаж – это:**

- а) отношение продаж к стоимости услуги;
- б) отношение реальных покупателей к потенциальным;
- в) отношение проданных номеров к номерному фонду.

**11. Up-grade номера:**

- а) ремонт номера;
- б) предоставление номера более высокой категории без доплаты;
- в) реновация номера.

**12. Конверсия в бронировании – это:**

- а) отношение тех, кто забронировал к звонившим в отдел бронирования;
- б) отношение забронированных номеров к номерному фонду;
- в) отношение определенной категории номеров к забронированным номерам;

**13. Формальности размещения индивидуальных туристов не должны превышать:**

- а) 8 мин.;
- б) 10 мин.;
- в) 5 мин.;
- г) 12 мин..

**14. Формальности размещения групп туристов до 30 человек не должны превышать:**

- а) 20 мин.;
- б) 30 мин.;
- в) 15 мин.;
- г) нет ограничений.

**15. Формальности размещения групп туристов от 30 до 100 человек не должны превышать:**

- а) 30 мин.;
- в) 40 мин.;
- г) 50 мин.;
- д) нет ограничений.

**16. Ваучер – это:**

- а) документ, подтверждающий оплату гостей определенных услуг в отеле;
- б) документ, подтверждающий право въезда туриста в страну;
- в) документ, выдаваемый гостю при регистрации в отеле.

**17. Гарантированное бронирование – это:**

- а) бронирование, подтвержденное предварительно оплатой или карточкой;
- б) бронирование, при котором отель гарантирует наличие свободных номеров в любое время;
- в) бронирование, дающее право отелю распоряжаться номером по своему усмотрению.

**18. На какие виды гостиниц не распространяется Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»**

- а) гостиница, отель;
- б) курортный отель, санаторий;
- в) апартаменты;
- г) бутик-отель;
- д) мотель;
- е) акваель;
- ж) ботель;
- з) флотель;
- е) хостел;
- ж) фермерский гостевой дом;
- з) горный приют, бунгало.

**19. Какие категории номеров не предусмотрены в Положении о классификации гостиниц в РФ?**

- а) сюит;
- б) апартаменты;
- в) люкс;
- г) полуюкс;
- д) бизнес;
- е) студия;
- ж) джуниор сюит;
- з) мансарда;
- е) улучшенные.

## 20. Гостиничная технология – это:

- а) процесс производства гостиничного продукта с заранее заданными свойствами;
- б) метод работы с потребителем гостиничного предприятия;
- в) правила общения с гостем.

### *Рейтинг-контроль № 3*

#### **Решите ситуационные задачи:**

1. У гостя отеля болит желудок, он просит у вас лекарство, ваши действия. Гость отеля порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?
2. Гость звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Действия персонала.
3. Гостю не понравился вид из окна его номера и он просит переселить его в другой номер. Каковы действия персонала?
4. В отель позвонили и сообщили о заложенном взрывном устройстве. Действия персонала?
5. При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец из числа тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Действия персонала?
6. Гость забыл при отъезде один из своих чемоданов. Действия персонала.
7. При включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как ей следует поступить в данной ситуации?
8. В гостинице сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала.
9. Гость заявил о краже из номера. Действия персонала.
10. Гость сообщил о том, что сорвало кран в ванной комнате. Действия персонала.
11. Гость забыл паспорт. Можно ли заселить его в гостиницу по военному билету.
12. При выезде из отеля обнаружили, что гость курил в номере. Действия персонала.
13. Гость не может открыть дверь номера. Проблемы с ключом. Действия персонала.
14. Заезжает VIP-гость. Действия персонала.
15. При заезде гостя выяснилось, что бронирование не было произведено. Свободных номеров нет. Действия персонала.
16. Гость просит повысить категорию номера при заезде. Действия персонала.
17. В номере перегорела лампочка. Действия персонала.
18. Гость застрял в лифте. Действия персонала.
19. При выезде гостей, горничная обнаружила, что расколото стекло на ЖК телевизоре. Действия персонала.
20. При регистрации гостей обнаружилось, что гости приехали в отель повторно. Действия персонала.

### 4 семестр

#### *Тест к рейтинг-контролю № 1*

#### **1. Какие существуют виды уборки (вычеркнуть ненужное)?**

- а) текущая уборка;
- б) генеральная уборка;
- в) уборка после выезда гостя;
- г) уборка по просьбе гостя;
- д) уборка перед заездом гостя;
- е) промежуточная уборка номеров;

#### **2. Ночной аудит - это:**

- а) проверка документации и отчетов за день, осуществляемой в ночное время;
- б) неожиданная проверка надзорных органов в ночное время;
- в) проверка сотрудников в ночное время, осуществляемая руководством гостиницы;

#### **3. Расчет с гостем может производиться следующими способами (вычеркнуть ненужное):**

- а) наличными;
- б) безналичным расчетом;
- в) устно;
- г) кредитной картой;
- д) ваучерами;
- е) бартером.

**4. DND (DO NOT DISTURB) – табличка на двери, обозначающая:**

- а) никого нет (необходимо убратсья в номере);
- б) не беспокоить;
- в) не забудьте убратсья в номере.

**5. При выезде иностранного гостя из гостиницы необходимо снять его с миграционного учета в течение:**

- а) 12 часов с момента выезда;
- б) 24 часов с момента выезда;
- в) до 12 часов дня, следующего за днем выезда.

**6. Миграционный учет иностранных граждан должен быть произведен в течение:**

- а) 24 часов с момента прибытия гостиницу;
- б) 12 часов с момента прибытия в гостиницу;
- в) 3 дней с момента прибытия гостиницу;
- г) в течение дня.

**7. Вместимость номерного фонда – это:**

- а) число мест (номеров), которое может быть предложено клиентам одновременно;
- б) количество гостей, которые проживают в отеле;
- в) число мест, которое осталось незабронированными в гостинице.

**8. Материальная услуга – это:**

- а) услуга по удовлетворению интеллектуальных потребностей потребителя;
- б) услуга по предоставлению проживания гостям отеля;
- в) услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя.

**9. К материальным услугам относятся (вычеркнуть ненужное):**

- а) бытовые услуги;
- б) жилищно-коммунальные услуги;
- в) транспортные услуги;
- г) услуги общественного питания;
- д) медицинские услуги;
- е) гостиничные услуги.

**10. Социально-культурные услуги – это:**

- а) услуги по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддерживает нормальную жизнедеятельность потребителя;
- б) услуги по удовлетворению основных потребностей потребителя;
- в) услуги по предоставлению экскурсионного обслуживания туристов.

**11. К социально-культурным услугам относятся (вычеркнуть ненужное):**

- а) медицинские услуги;
- б) образовательные услуги;
- в) транспортные услуги;
- г) услуги общественного питания;
- д) туристские услуги;
- е) гостиничные услуги;
- ж) бытовые услуги.

**12. Существует 4 уровня гостиничного продукта, какие лишние?**

- а) основной;
- б) сопутствующий;
- в) продуктообразующий;

- г) дополнительный;
- д) расширенный;
- е) мотивирующий.

**13. За нарушение правил миграционного учета иностранных граждан гостиничному предприятию грозит:**

- а) предупреждение;
- б) штраф;
- в) отзыв лицензии;
- г) запрет деятельности.

**15. Кейтеринг – это:**

- а) доставка еды в номер;
- б) выездное обслуживание;
- в) возможность для гостя взять еду с собой.

**16. FB – это:**

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

**17. A la carte – вид меню, при котором:**

- а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;
- б) предполагается скидка 50% от основного меню;
- в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.
- г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.
- д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

**18. ВВ – это:**

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

**19. Table d’hote – вид меню, при котором:**

- а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;
- б) предполагается скидка 50% от основного меню;
- в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.
- г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.
- д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

**20. Услуга Room-service предполагает:**

- а) доставку завтраков в номер;
- б) обслуживание в номерах;
- в) нахождение официанта в номере во все время проживания гостей.
- г) доставка комплимент от отеля в номер по случаю дня рождения гостя.

### *Тест к рейтинг-контролю № 2*

**1. НВ – это:**

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;
- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

**2. All inclusive – это:**

- а) полупансион;
- б) только размещение и завтрак;

- г) полный пансион;
- д) трехразовое питание, бесплатные закуски и напитки в течение всего дня.

**3. Мини-бары в номерах как правило:**

- а) входят в стоимость стандарта;
- б) оплачиваются дополнительно при выезде гостя из отеля;
- в) пополняются ежедневно в виде комплимента для гостей.

**4. При задержке выезда из отеля плата за проживание взимается (вычеркнуть неверное утверждение):**

- а) не более 6 часов – почасовая оплата;
- б) от 6 до 12 часов – плата за половину суток;
- в) до 12 часов – плата за половину суток;
- г) почасовая оплата не предусмотрена;
- д) более 12 часов – плата за полные сутки.

**5. A part – вид меню, при котором:**

- а) гости могут сделать предварительный заказ и будут обслуживаться в определенный промежуток времени;
- б) предполагается скидка 50% от основного меню;
- в) меню со свободным выбором, при котором гости могут заказывать блюда из меню.
- г) все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню.
- д) гостям предлагается широкий выбор блюд со свободным доступом.

**6. Основные функции СПиР:**

- а) поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров;
- б) предоставление бытовых услуг;
- в) контроль технического оборудования;
- г) регистрация и размещение гостей;
- д) обслуживание гостей в номерах;
- е) расчет с гостями при выезде из отеля.

**7. Основные функции работы службы питания в отеле:**

- а) организация питания гостей;
- б) организация банкетов;
- в) организация бытового обслуживания гостей;
- г) организация отдыха и развлечения гостей;
- д) организация кейтеринга;
- е) организация Room-service;
- ж) организация регистрации гостей.

**8. На что необходимо обращать внимание при обслуживании VIP-клиентов в гостинице?**

- а) на обслуживающий персонал;
- б) на кошелек гостя;
- в) на рецептуру приготовления различных блюд;
- г) на выполнение стандартов обслуживания VIP-клиентов;
- д) на стандарты сервировки блюд.

**9. Стандарты обслуживания гостей это –**

- а) внутрикорпоративный свод правил, которые регулируют деятельность организации по обслуживанию клиентов и алгоритм общения с ними;
- б) должностные инструкции;
- в) устные указания руководства гостиничного предприятия.

**10. Какие услуги в гостинице относятся к бытовым?**

- а) прачечной;
- б) побудки;
- в) вызов такси;
- г) визовая поддержка;



- д) химчистка;
- е) обмен валюты.

**11. Цена на номер в гостинице не зависит от:**

- а) сезона;
- б) количества дней пребывания в гостинице;
- в) дня недели;
- г) погодных условий;
- д) % занятости номеров.

**12. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам предоставления гостиничных услуг:**

- а) 14 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12 часов текущих суток страны из которой прибыл гость;
- в) исчисляются сутками с момента прибытия гостя;
- г) 12 часов текущих суток по местному времени.

**13. Гарантированное бронирование ваучером характерно для:**

- а) банков;
- б) постоянных клиентов;
- в) туроператоров;
- г) турагентов.

**14. Генеральная уборка жилой части гостиницы производится не реже одного раза в:**

- а) 10 дней;
- б) месяц;
- в) неделю;
- г) 5 дней.

**15. Детальное описание действий сотрудника при выполнении своей работы – это:**

- а) рабочее задание;
- б) сертификат;
- в) стандарты обслуживания;
- г) квалификационная программа.

**16. Паспорт безопасности гостиничного предприятия – это:**

- а) сертификат соответствия гостиницы требованиям безопасности;
- б) информационно-справочный документ, в котором содержится служебная информация по обеспечению безопасности гостиницы;
- в) лицензия на право осуществления деятельности гостиничному предприятию в соответствии с требованиями безопасности.

**17. Карточка, выдаваемая гостю на время проживания в гостинице, содержащая информацию о госте называется:**

- а) внутренним удостоверением личности гостя;
- б) ваучером;
- в) гостевым удостоверением;
- г) регистрационной карточкой гостя.

**18. Количество постоянных мест и номеров в гостинице, предназначенных для размещения гостей, определяют ее:**

- а) вместимость;
- б) тип;
- в) категорию;
- г) мощность.

**19. При бронировании номеров срок проживания измеряется:**

- а) часами;
- б) сутками;
- в) ночами;

г) днями.

**20. При внесении депозита, он используется:**

- а) для оплаты проживания гостя;
- б) для оплаты дополнительных услуг;
- в) полностью поступает в распоряжение гостиницы;
- г) частично возвращается гостю.

### *Рейтинг-контроль № 3*

**Решите ситуационные задачи:**

1. Гость оставил заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке и настаивает на ее выполнении. Действия персонала?
2. Гость просит горничную постирать ему рубашку. Действия горничной.
3. Гость просит вызвать такси. Действия персонала.
4. Гость жалуется на то, что сданная в химчистку отеля вещь испорчена. Действия персонала.
5. Гость жалуется на шум в соседнем номере. Действия персонала.
6. Гость жалуется на плохую уборку в номере. Действия персонала.
7. Гость отказывается оплатить услуги СПА. Действия персонала.
8. Гость является постоянным гостем отеля. Действия персонала.
9. Гость хочет арендовать автомобиль. У отеля нет своего автопарка. Действия персонала.
10. Гость жалуется на то, что из сейфа в номере пропали деньги. Действия персонала.
11. Гость жалуется на несоответствие номера фото на сайте. Действия персонала.
12. Гость просит принести ужин в номер. Действия персонала.
13. При проверке брони гостя, обнаружился факт двойного бронирования. Действия персонала.
14. Гость жалуется на отсутствие диетического меню на завтраках в ресторане. Действия персонала.
15. У гостя день рождения. Действия персонала.
16. Гость воспользовался мини-баром и отказывается платить, считая что это входит в стоимость номера.
17. Гость поскользнулся на мокром полу бассейна и сломал руку. Действия персонала.
18. Гости жалуются на плохую шумоизоляцию в номерах. Действия персонала.
19. Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной.
20. Гость потерял ключ от номера. Действия персонала.

### **5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Технология и организация обслуживания сферы гостеприимства» проводится в форме зачета в 3 семестре.

### **Вопросы к зачету**

1. Туриндустрия: понятие, структура, характеристика.
2. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности.
3. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ. Проблемы гостиничного бизнеса в РФ.
4. Гостиничная услуга: понятие, структура.
5. Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, непостоянство качества, сезонность, неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.
6. Классификация и типология гостиниц и других средств размещения
7. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение.

8. Международная и российская система классификации. Типы гостиничных предприятий.
9. Особенности и структура гостиничного продукта.
10. Гостиничный продукт и его основные элементы. Классификация гостиничного продукта.
11. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта.
12. Составляющие гостиничного продукта. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.
13. Технологии гостиничной деятельности. Виды гостиничных технологий: производственные и социальные.
14. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
15. Технологический цикл обслуживания гостей. Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы.
16. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.
17. Службы гостиничного предприятия и их функции. Службы предоставления основных и дополнительных услуг.
18. Служба бронирования и ее функции.
19. Служба приема и размещения и ее функции .
20. Служба эксплуатации номерного фонда и ее функции .
21. Служба безопасности и ее функции .
22. Инженерно-техническая служба и ее функции .
23. Служба организации питания в гостинице и ее функции .
24. Сервисная служба и ее функции .
25. Анимационная служба и ее функции .

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Технология и организация обслуживания сферы гостеприимства» проводится в форме экзамена в 4 семестре.

#### Вопросы к экзамену

1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
2. Технология работы СПиР в гостинице.
3. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
4. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
5. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
6. Технология работы с иностранными гостями в гостинице.
7. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
8. Технология работы службы обслуживания номерного фонда.
9. Технология работы службы безопасности в гостинице.
10. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
11. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.
12. Технология работы службы питания в гостинице.
13. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
14. Технология обслуживания корпоративных клиентов.
15. Особенности организации МICE-мероприятий в гостинице. Формирование MICE-пакетов.
16. Технология работы службы Room-service гостиницы.
17. Технология работы отдела кейтеринга.
18. Технология работы СПА-комплекса в гостинице..

19. Технология работы службы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
20. Технология работы службы консьержей в гостинице. Функции службы.
21. Организация бытового обслуживания в гостинице
22. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
23. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
24. Технология работы с жалобами и претензиями клиентов в гостинице.

### **5.3. Самостоятельная работа обучающегося.**

Самостоятельная работа по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» предполагает:

- 1) подготовка докладов и презентаций по темам практических занятий по следующим темам:
  1. Технология и организация гостиничных услуг клиентам разных категорий (например, новобрачным, семейным парам с детьми, инвалидам-колясочникам, группе спортсменов, участникам конференций, туристской группе и т.п.).
  2. Современное состояние гостиничного рынка (на примере региона или города).
  3. Инновационные процессы в гостиничном бизнесе (на примере инновации на основе технологической или технической доминанты).
  4. Управление персоналом на гостиничном предприятии.
  5. Технология организации обслуживания в службе номерного фонда средства размещения.
  6. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда.
  7. Инновационные технологии в формировании услуги гостеприимства.
  8. Характеристика деятельности гостиничного ресторанный комплекса (на примере предприятия).
  9. Взаимодействие с внешней средой средства размещения (на примере предприятия).
  10. Особенности технологии и организации обслуживания гостей в гостинице в праздничные дни (например, Новый год, 8 Марта и т.п.).
  11. Производственно-технологический процесс – основа деятельности гостиницы (на примере предприятия).
  12. Технология и организация обслуживания гостей питанием (на примере предприятия).
  13. Систематизация факторов, влияющих на продажи гостиничных услуг.
  14. Анализ программных средств управления на рынке средств размещения.
  15. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения.
  16. Документационное обеспечение гостиничного подразделения (на примере одного из подразделений).
  17. Корпоративная культура в гостиничном предприятии.
  18. Разрешение конфликтов в гостиничном предприятии.
  19. Организация работы средства размещения (на примере одного из типов, например, конгресс-центра, курортной гостиницы и т.п.).
  20. Организация анимационно-досуговой деятельности курортной гостиницы.
  21. Стандартизация и сертификация на рынке гостиничных услуг.
  22. Маркетинговые технологии в продвижении гостиничных услуг.
  23. Влияние мировых процессов глобализации на гостиничный рынок.
- 2) выполнение практических работ на тему: «Анализ услуг гостиничных предприятий Владимирской области» .
- 3) составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
<i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/475778">https://urait.ru/bcode/475778</a>
<i>Тимохина, Т. Л.</i> Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477909">https://urait.ru/bcode/477909</a>
<i>Дехтярь, Г. М.</i> Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/471505">https://urait.ru/bcode/471505</a>
Дополнительная литература		
<i>1. Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432903">https://bibli-online.ru/bcode/432903</a>
<i>2. Бугорский, В. П.</i> Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/437487">https://bibli-online.ru/bcode/437487</a>
<i>3. Тимохина, Т. Л.</i> Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	<a href="https://bibli-online.ru/bcode/432904">https://bibli-online.ru/bcode/432904</a>

### 6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом\*
  2. Проблемы теории и практики управления \*
- \* – литература из фонда библиотеки ВлГУ

### 6.3. Интернет ресурсы

1. <http://www.gks.ru/> - Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс]
2. <http://ih-ra.com/> - Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)
3. [http://www.russiatourism.ru /](http://www.russiatourism.ru/) - Официальный сайт Федерального агентства по туризму

4. [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
5. <http://library.vlsu.ru/> – сайт научной библиотеки ВлГУ
6. <http://www.scopus.com/> – библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
7. [webofscience.com](http://webofscience.com) – база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

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

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

### Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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.

Рабочую программу составил Олег Кут Романов Е.Е. Ровд

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»  
протокол № 1 от 25.08.2021 г.

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

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»  
протокол № 1 от 30.08.21 г.

Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В. М.В. Краснова

