

**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)



СВЕРЖДАЮ:

Директор института

Ярьев О.Б.

2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
(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

2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» 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.

Задачи:

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Организация гостиничного дела» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Организация гостиничного дела», 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	
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	Знать: - законодательство Российской Федерации в сфере предоставления гостиничных услуг: № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Постановление Правительства РФ № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц, Постановление правительства РФ № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и др. - современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности и особенности организации деятельности гостиничного предприятия - программные средства офисного назначения для предприятий индустрии гостеприимства Уметь: – разрабатывать и внедрять Правила предоставления гостиничных услуг в соответствии с законодательством, стандарты и регламенты	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

		<p>процессов обслуживания в деятельности гостиничного предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить встречи, переговоры и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам, в том числе на иностранном языке <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия гостиничного предприятия требованиям Законодательства РФ. - владеть навыками общения на английском или другом иностранном языке с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации; 	
<p>ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <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>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий; - современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; - формировать спецификацию услуг организаций общественного питания на основе современных технологий; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; - навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. <p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные технологии оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; 	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p> <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"> – особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий; - современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничных предприятиях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. - 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>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>
<p>ПК-6 Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-6.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности системы ценообразования в гостиничных предприятиях и организациях общественного питания; - современные технологии ценовой политики предприятий сферы гостеприимства и организаций общественного питания; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – анализировать системы ценообразования организаций общественного питания; – проводить анализ тарифной политики предприятий сферы гостеприимства; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками проведения анализа системы ценообразования предприятий общественного питания; – навыками проведения анализа тарифной политики гостиничных предприятий. 	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>
	<p>ПК-6.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – особенности ценовой политики гостиничных предприятий и организаций общественного питания; - специфику сбытовой политики гостиничных предприятий и их структурных подразделений; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать ценовую политику организаций сферы гостеприимства; – формировать сбытовую политику предприятий сферы гостеприимства и их структурных подразделений; 	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>

		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками формирования ценовой политики предприятий сферы гостеприимства; – навыками формирования сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их структурных подразделений. 	
	<p>ПК-6.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – методы совершенствования ценовой политики гостиничных предприятий и организаций общественного питания; – специфику сбытовой политики гостиничных предприятий и их структурных подразделений; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать меры по совершенствованию ценовой политики организаций сферы гостеприимства; – применять методы совершенствования сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства и их структурных подразделений; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками формирования мер совершенствования ценовой политики предприятий сферы гостеприимства; – навыками формирования мер совершенствования сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания и их структурных подразделений. 	<p>Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 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	Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.	5	1-2	2	4		4	8	
2	Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.	5	3-4	2	4		4	8	
3	Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.	5	5-6	2	4		4	8	Рейтинг-контроль №1
4	Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.	5	7-8	2	4		4	6	
5	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	5	9-10	2	4		4	6	
6	Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства	5	11-12	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №2
7	Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.	5	13-14	2	4		4	6	
8	Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.	5	15-16	2	4		4	6	
9	Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.	5	17-18	2	4		4	7	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр:				18	36		36	63	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР		-							
Итого по дисциплине				18	36		36	63	Экзамен (27)

Тематический план
форма обучения – очно-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	Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.	4	1-2	2	2		2	10	
2	Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.	4	3-4	1	1		1	10	
3	Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.	4	5-6	1	1		1	10	Рейтинг-контроль №1
4	Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.	4	7-8	1	1		1	10	
5	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	4	9-10	1	1		1	8	
6	Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства	4	11-12	1	1		1	8	Рейтинг-контроль №2
7	Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.	4	13-14	1	1		1	10	
8	Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.	4	15-16	2	2		2	10	
9	Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.	4	17-18	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №3
Всего за 4 семестр:				12	12		12	84	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КИ/КР		-							
Итого по дисциплине				12	12		12	84	Экзамен (36)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.

Гостиничное хозяйство как сфера предпринимательской деятельности. основополагающий элемент гостиничного хозяйства – самостоятельный хозяйствующий субъект с правами юридического лица или предприниматель. Предприятие размещения и его признаки. Этапы гостевого цикла: бронирование номера, въезд, проживание, выезд. Взаимодействие гостя и персонала гостиницы.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.

Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Уголовный кодекс РФ, Трудовой кодекс РФ, Административный кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, «Закон о защите прав потребителей в РФ», «Закон об основах туристской деятельности в РФ», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Закон о техническом регулировании», Постановление Правительства РФ «Об утверждении положения о классификации гостиниц.»

Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.

Порядок регистрации гостиничного предприятия. Выбор формы собственности. Формирование уставных документов. Уставной капитал. Выбор вида налогообложения. Получение документов. Постановка на учет в государственных органах. Формирование уголка потребителя.

Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.

Требования к классификации гостиничных предприятий в РФ. Добровольная классификация, обязательная классификация. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение. Этапы классификации гостиничного предприятия.

Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

Общие положения, основные понятия, используемые в Правилах предоставления гостиничных услуг. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем услугах. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя потребителя.

Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства

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 7. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.

Организационные структуры гостиничного предприятия: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная, матричная. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства, их функции и особенности взаимодействия.

Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии.

Стандарты обслуживания. Система контроля выполнения стандартов обслуживания. Аттестация персонала: первичная, итоговая, текущая. Контроль по системе «Тайный гость». Обучение персонала. Коучинг.

Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.

Каналы продвижения и сбыта услуг гостиничного предприятия: прямой, косвенный, комбинированный. Основные каналы продвижения и сбыта: центр бронирования отеля, глобальные системы бронирования, Интернет, сайт отеля, туроператоры, турагентства. Прямые и агентские продажи. Разработка сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Стимулирование продаж гостиничных продуктов.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.

Предприятие размещения и его признаки. Анализ гостиничных предприятий г. Владимир и г. Суздаль как юридических лиц. Анализ конкретных ситуаций.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.

Анализ нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность гостиничного предприятия. Анализ уголков потребителей гостиничных предприятий г. Владимира и г. Суздаль.

Тема 3. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.

Выбор формы собственности. Формирование уставных документов. Постановка на учет в государственных органах. Анализ требований налоговых органов Владимирской области.

Тема 4. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.

Анализ положения о классификации гостиничных предприятий в РФ. Добровольная классификация, обязательная классификация. Анализ соответствия гостиничных предприятий г. Владимир и г. Суздаль требованиям классификации. Групповая дискуссия.

Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

Анализ правил предоставления гостиничных услуг на предприятиях г. Владимир и г. Суздаль общим положениям Правил предоставления гостиничных услуг РФ. Анализ конкретных ситуаций. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Ответственность исполнителя потребителя.

Тема 6. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства

Анализ гостиничного продукта, предлагаемого на рынке гостиничных услуг г. Владимир и г. Суздаль. Гостиничный продукт и его основные элементы. Уровни гостиничного продукта: основной, сопутствующий, дополнительный, расширенный. Особенности и свойства гостиничного продукта. Составляющие гостиничного продукта. Анализ конкретных ситуаций. Структура гостиничного продукта с точки зрения потребителя.

Тема 7. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.

Анализ организационной структуры гостиничных предприятий г. Владимир и г. Суздаль: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная, матричная. Анализ

конкретных ситуаций. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства, их функции и особенности взаимодействия.

Тема 8. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии.

Анализ выполнения стандартов обслуживания в гостиничных предприятиях г. Владимир и г. Суздаль. Контроль по системе «Тайный гость». Анализ конкретных ситуаций.

Тема 9. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.

Анализ глобальных систем бронирования. Анализ сайтов отелей, туроператоров и турагентств региона. Разработка сбытовой стратегии гостиничного предприятия. Анализ конкретных ситуаций. Стимулирование продаж гостиничных продуктов.

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 «Организация гостиничного дела» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые практико-ориентированные задания для текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Гостиничная деятельность в РФ:

- а) регулируется государством;
- б) осуществляется на основании национальных стандартов на добровольной основе;
- в) не регулируется государством.

2. Какое место занимает индустрия гостеприимства в туриндустрии?

- а) входит в состав туриндустрии;
- б) туриндустрия 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 сколько 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 сколько блоков состоит структура гостиничного продукта? Назовите их?

а) 3;

б) 2;

в) 4;

г) 5.

11. Цена номера, порядок и форма его оплаты:

а) устанавливаются гостиничным предприятием;

б) регламентируются государством;

в) устанавливаются Антимонопольным комитетом;

г) устанавливаются Администрацией города.

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 относятся 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 иглолок и ниток;
- ж) пользование медицинской аптечкой;
- з) предоставление тапочек по просьбе гостя.

19. Перечень услуг, которые входят в цену номера:

- а) устанавливаются гостиничным предприятием;
- б) регламентируются государством;
- в) устанавливаются Антимонопольным комитетом;
- г) устанавливаются Администрацией города.

20. Классификация гостиниц проводится аккредитованной организацией в:

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

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях:

- а) разрабатываются государством (ГОСТы);
- б) разрабатываются гостиницей;
- в) не являются обязательными;

2. Документы для постановки на регистрационный учет российских граждан:

- а) подаются в письменном виде;
- б) подаются в электронном виде.

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. Основными направлениями выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов являются:

а) договор аренды;

б) договор на эксплуатацию;

в) договор на управление;

г) франчайзинговый договор;

д) договор слияния и поглощения;

е) модель hub-and-spoke;

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. Ценовая стратегия гостиничного предприятия строится по следующим направлениям:

а) по уровню цен на новые продукты;

б) по степени изменения цены;

в) по уровню цен на имеющиеся продукты;

г) по отношению к конкурентам;

д) по принципу покупательской и товарной дифференциации.

10. Конверсия продаж – это:

а) отношение продаж к стоимости услуги;

б) отношение реальных покупателей к потенциальным;

в) отношение проданных номеров к номерному фонду.

11. Паспорт безопасности гостиничного предприятия:

а) является обязательным;

б) есть типовой;

г) не является обязательным.

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. По уровню цен на новые продукты реализуются следующие виды стратегий:

а) стратегия «снятия сливок»;

б) стратегия «проникновения на рынок»;

в) стратегия «стабильных цен»;

г) стратегия «скользящей падающей цены»;

д) стратегия «роста проникающей цены»;

е) стратегия «среднерыночных цен»;

ж) стратегия престижных цен.

14. По отношению к конкурентам:

- а) стратегия «преимущественной цены»;
- б) стратегия «следования за конкурентом»;
- в) стратегия цены сегмента;
- г) стратегия гибких цен.

15. По степени изменения цены:

- а) стратегия «снятия сливок»;
- б) стратегия «проникновения на рынок»;
- в) стратегия «стабильных цен»;
- г) стратегия «скользящей падающей цены»;
- д) стратегия «роста проникающей цены»;
- е) стратегия «среднерыночных цен»;
- ж) стратегия престижных цен.

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. Документы для постановки на миграционный учет иностранных граждан;

- а) подаются в письменном виде;
- б) подаются в электронном виде.

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) аквапарк;
- 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) полулюкс;
- д) бизнес;
- е) студия;
- ж) джуниор сюит;
- з) мансарда;
- е) улучшенные.

20. Организационными структурами гостиничного предприятия являются:

- а) линейная;
- б) стандартная;
- в) прямая;
- г) функциональная;
- д) линейно-функциональная;
- е) матричная.

Рейтинг-контроль № 3

Решите ситуационные задачи:

1. Заезжает иностранный гость. Порядок действий сотрудников при регистрации.
2. В отель позвонили и сообщили о заложенном взрывном устройстве. Действия персонала.
3. Гость написал претензию на несоответствие качества предоставленных услуг. Действия персонала и сроки.
4. Необходимо зарегистрировать гостиничное предприятие. Порядок действий.
5. Гостиничное предприятие решило продавать алкогольную продукцию в баре. Порядок действий.
6. Необходимо поставить на миграционный учет иностранного гражданина, но сбои в работе интернета. Порядок действий.
7. Гость просит вернуть деньги за проживание, так как его ожидания не оправдались. Порядок действий персонала.
8. В гостиницу пришел проверяющий и просит показать все документы. Порядок действий.
9. Руководителя гостиницы вызывают на налоговый допрос. Порядок действий.
10. В гостинице сработала система пожарной сигнализации. Действия персонала.
11. Гость забыл паспорт. Можно ли заселить его в гостиницу по военному билету?
12. Гость отказывается оплачивать компенсацию за курение в номере. Порядок действий персонала.
13. Гость приехал в гостиницу на 2 часа раньше. Порядок действий персонала.
14. Иностранец предлагает заплатить иностранной валютой, поскольку еще не разменял деньги. Порядок действий персонала.
15. Гость заявил о краже из номера. Порядок действий персонала.
16. Необходимо установить вывеску на фасаде здания. Порядок действий.
17. Необходимо принять меры для обеспечения антитеррористической защищенности предприятия. Порядок действий.
18. Упала загрузка гостиницы в связи с сезонностью. Возможные мероприятия для решения проблемы.
19. Рядом открылась гостиница-конкурент. Возможные варианты действий.
20. В гостиничном комплексе планируется Межрегиональный форум. Какие варианты гостиничного продукта можно предложить, чтобы увеличить продажи.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Организация гостиничного дела» проводится в форме экзамена.

Вопросы к экзамену

1. Рынок гостиничных услуг и его компоненты
2. Основы анализа и исследований рынка гостиничных услуг
3. Стратегии развития гостиничного бизнеса.
4. Гостиничное хозяйство и особенности его функционирования в РФ и за рубежом.
5. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в РФ.
6. Документационное сопровождение гостиничной деятельности.
7. Особенности регистрации гостиничного предприятия. Уставные документы.
8. Классификация гостиничных предприятий в РФ. Положение о классификации.
9. Требования к зданиям и сооружениям гостиничных предприятий.
10. Требования к номерам и их оснащению.
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
12. Особенности регистрации российских граждан в гостиничном предприятии
13. Особенности регистрации иностранных граждан. Миграционный учет.

14. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства
15. Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиницы.
16. Требования к персоналу гостиничного предприятия.
17. Обеспечения качества обслуживания в гостиничном предприятии. Стандарты обслуживания.
18. Продвижение и сбыт услуг гостиничного предприятия на рынке.
19. Обеспечение антитеррористической защищенности гостиничного предприятия.
20. Обеспечение пожарной безопасности гостиничного предприятия.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа по дисциплине «Организация гостиничного дела» предполагает:

- 1) выполнение практических работ на тему: Оценка соответствия Положению о классификации гостиничных предприятий Владимирской области» .
- 2) 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.	2021	https://urait.ru/bcode/475778
<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.	2021	https://urait.ru/bcode/477909
<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.	2021	https://urait.ru/bcode/471505
Дополнительная литература		
<i>1. Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с.	2019	https://biblio-online.ru/bcode/432903
<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.	2019	https://biblio-online.ru/bcode/437487
<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.	2019	https://biblio-online.ru/bcode/432904

6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом*
2. Проблемы теории и практики управления *

* – литература из фонда библиотеки ВГУ

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 – 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 – 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 Дорожников И.П.И., доц. каф
(ФИО, должность, подпись) Кеет

Рецензент
(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А.Коровина
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»
Протокол № 1 от 29.08.22 года
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент О.Б.Яресь
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
Протокол № 1 от 30.08.22 года
Председатель комиссии к.п.н., доцент М.В.Краснова
(ФИО, должность, подпись)