

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.О.28 Технологии и организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
Направление подготовки:	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль):	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	кандидат экономических наук, доцент Шепелева С.В.

Санкт-Петербург  
2023

**1. Цели и задачи дисциплины:***Цель освоения дисциплины:*

формирование у студентов системы знаний об основных технологиях и особенностях организации обслуживания в средствах размещения на основе практического опыта предприятий гостеприимства России и зарубежья в соответствии с законодательными и нормативно-правовыми документами в сфере гостиничного бизнеса

*Задачи дисциплины:*

сформировать у обучающихся готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;

сформировать у обучающихся понимание основ производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, особенностей гостиничного продукта;

сформировать у обучающихся готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

сформировать у обучающихся готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем;

сформировать у обучающихся готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя; научить обучающихся применять стандарты в гостиничной деятельности.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования**

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Знает о технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Наименование категории (группы) компетенций: «Технологии»
	ОПК-1.2 Умеет осуществлять поиск и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	
	ОПК-1.3 Владеет современными информационно-коммуникационными технологиями, специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1.1. Знает о технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Сформированы систематические представления о: основных технологических новациях и современном программном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания; основных понятиях и содержании инновационных процессов в сфере гостеприимства и общественного питания; офисные технологии и специальное программное обеспечение для гостиниц и предприятий общественного питания, интернет-технологии для проектирования гостиничного продукта; особенности, связанные с планированием и организацией инновационной деятельности на предприятиях гостеприимства и общественного питания;

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1.2. Умеет осуществлять поиск и применять технологические но-вации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Сформировано умение: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания; применять теоретические знания в сфере инноваций в практической деятельности при проектировании и реализации на практике проекта в сфере гостеприимства и общественного питания; опираясь на полученные знания при изучении предмета, выявлять и оценивать основные проблемы, с которыми сталкивается индустрия гостеприимства и общественного питания при продвижении и развитии инноваций; осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности;
ОПК-1.3. Владеет современными информационно-коммуникационными технологиями, специализированным программным обеспечением в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: осуществления деятельности с применением автоматизированных систем управления и инновационных технологических разработок в сфере гостеприимства и общественного питания; использования технологий внедрения инноваций в сфере гостеприимства и общественного питания для реализации на практике инновационных проектов.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-1.1	ОПК-1.2	ОПК-1.3
1	Технологический цикл обслуживания гостя	ОПК-1	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Автоматизация процессов бронирования, приёма и размещения	ОПК-1	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
3	Организация клининга в гостинице	ОПК-1	Тестирование №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №3 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		
4	Обеспечение безопасности гостя в процессе проживания	ОПК-1	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
5	Требования к обслуживающему персоналу	ОПК-1	Тестирование №2 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №4 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ОПК-1.1	ОПК-1.2	ОПК-1.3
6	Профессиональные стандарты обслуживания	ОПК-1	Доклад, сообщение/Реферат №1 (10)	Собеседование, опрос/Контрольная работа №5 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №3 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p><b>Тема 1: Технологический цикл обслуживания гостя</b>  Бронирование места или номера в гостинице. (Типы брони. Составление заявки на бронирование. Определение наличия номеров для бронирования. Регистрация предварительного заказа. Подтверждение бронирования. Выполнение заказа и составление отчётов по бронированию. Особенности бронирования групп). Регистрация клиента. (Основные этапы регистрационной деятельности. Предрегистрационная деятельность. Оформление регистрационной записи. Определение номера и тарифа. Упрощённые и прогрессивные методы регистрации. Методы оплаты гостиничных услуг. Выдача ключа и сопровождение гостя в номер.) Обслуживание гостя во время проживания. (Основные требования к гостиничным услугам. Предоставление бытовых услуг. Работа с рекламациями.) Выписка из номера и оплата счёта. Процедура отъезда гостя.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Терминологический аппарат мирового гостиничного бизнеса. Особенности развития гостиничного хозяйства в разных странах.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 2: Автоматизация процессов бронирования, приёма и размещения</b>  Бронирование посредством факсимильной связи. Центральные системы бронирования (Присоединенная сеть бронирования. Неприсоединенная система бронирования). Глобальные компьютерные системы бронирования, принадлежащие авиакомпаниям (AMADEUS, SABRE, GALILEO, WORLDSPAN и др.). Компьютерные системы бронирования, принадлежащие независимым консорциумам (UTELL, SRS (Steinfierberger Reservation Service), FIDELIO). Обзор программ комплексной автоматизации отелей, функционирующих в соответствии с российским законодательством. Модули онлайн интернет-бронирования. Работа с базовым блоком АСУГ Intellect Style.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Основные законодательные и нормативные документы в гостиничной индустрии РФ</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 3: Организация клининга в гостинице</b>  Меблировка гостиничного номера. Особенности меблировки номера для людей с ограниченными возможностями. Виды уборочных работ в номере и их последовательность. Уборка санузлов. Уборочные работы в вестибюлях. Уборочные работы в холлах, гостиных, коридорах, служебных помещениях. Уборочные работы в санитарных узлах общего пользования. Уборочный инвентарь. Профессиональная уборочная техника. Профессиональные химические средства для очищения поверхностей. Аутсорсинг и аутстаффинг в клининге</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Основные и дополнительные требования к индивидуальным средствам размещения. Основные и дополнительные требования к коллективным средствам размещения.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 4: Обеспечение безопасности гостя в процессе проживания</b>  Роль персонала в системе безопасности. Контроль за ключами (виды ключей, правила пользования ключа-ми). Электронные замыкающие системы (виды замыкающих систем, их преимущества и недостатки). Требования безопасности для средств размещения разных категорий. Охрана денежных средств и других ценностей гостей (хранение ценностей гостей, потери и находки). Поведение персонала в отелях в экстремальных условиях (несчастные случаи, ограбления, пожар).</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b>  Порядок проведения классификации гостиницы или иного средства размещения. Требования к гостиницам различных групп</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>	
<p><b>Тема 5: Требования к обслуживающему персоналу</b></p>	

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Персонал, участвующий в обслуживании гостей гостиничного предприятия (термины и определения). Классификация обслуживающего персонала средств размещения. Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб (приёма и размещения, бронирования, номерного фонда (хаускипинг), сервисной службы, службы питания и напитков, служб, оказывающих дополнительные и сопутствующие услуги). Фотография рабочего дня, фотохронометраж. Графики работы персонала различных служб.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Туристские и курортные средства размещения. Гостиничные предприятия для кратковременного пребывания и облегчённого типа, деловых целей, экоотели, СПАотели. Средства размещения в сельской местности, агроотели. Отели в системе клубного отдыха.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p> <p><b>Тема 6: Профессиональные стандарты обслуживания</b> Стандарты обслуживания в средствах размещения. Общие стандарты обслуживания (стандарты: внешнего вида, поведения персонала, обслуживания гостей, правила телефонных коммуникаций, поведение в конфликтных ситуациях, поведение в чрезвычайных ситуациях). Стандарты работы служб и подразделений (служба бронирования, служба приёма и размещения, служба сервиса). Стандарты обслуживания отдельных категорий клиентов (иностранцев граждан, групп туристов, VIP-гостей). Культура обслуживания. Корпоративная культура Практические занятия / самостоятельная работа: Американские гостиничные сети. Европейские гостиничные сети. Российские гостиничные сети.</p> <p><b>Лабораторная работа:-</b></p> <p><b>Курсовая работа:</b> примерный перечень тем курсовой работы представлен в п.9.</p>

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 4	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	120	48	72
Лекционные занятия (Лек)	52	16	36
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0	0
Практические занятия (Пр)	68	32	36
Самостоятельная работа студента (СР)	161	55	106
Курсовая работа	18	0	18
Другие виды самостоятельной работы*	143	55	88
Контроль самостоятельной работы (КСР)	16	5	11
Контактная работа (КоР)	136	53	83
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	0	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	324/9	108/3	216/6

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Технологический цикл обслуживания гостя	4	6	10	0	18	10
2	Автоматизация процессов бронирования, приёма и размещения	4	6	12	0	19	12
3	Организация клининга в гостинице	4	4	10	0	18	10
Итого за 4 семестр:			16	32	0	55	32
4	Обеспечение безопасности гостя в процессе проживания	5	12	12	0	29	12
5	Требования к обслуживающему персоналу	5	12	12	0	29	12
6	Профессиональные стандарты обслуживания	5	12	12	0	30	12
Итого за 5 семестр:			36	36	0	88	36
Курсовая работа:			-	-	-	18	18
Итого (с учётом курсовой работы):			52	68	0	161	86

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5	Семестр 6
Аудиторные занятия (АЗ):	20	8	12
Лекционные занятия (Лек)	8	2	6
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0	0
Практические занятия (Пр)	12	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	277	91	186
Курсовая работа	18	0	18
Другие виды самостоятельной работы*	259	91	168
Контроль самостоятельной работы (КСР)	14	5	9
Контактная работа (КоР)	34	13	21
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	13	4	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	324/9	108/3	216/6

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Технологический цикл обслуживания гостя	5	2	2	0	31	10	
2	Автоматизация процессов бронирования, приёма и размещения	5	0	2	0	30	12	
3	Организация клининга в гостинице	5	0	2	0	30	10	
Итого за 5 семестр:			2	6	0	91	32	
4	Обеспечение безопасности гостя в процессе проживания	6	2	2	0	56	12	
5	Требования к обслуживающему персоналу	6	2	2	0	56	12	
6	Профессиональные стандарты обслуживания	6	2	2	0	56	12	
Итого за 6 семестр:			6	6	0	168	36	
Курсовая работа:			-	-	-	18	18	
Итого (с учётом курсовой работы):			8	12	0	277	86	

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

**5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:***Основная литература:*

1. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ. Учебник и практикум для вузов / Николенко П. Г., Гаврильева Т. Ф., 2022 г. - 451 с. - ISBN 978-5-534-13127-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/administrirovanie-otelya-496498>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; Под ред. Скобкина С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 502 с. - ISBN 978-5-534-15142-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-gostinichnogo-predpriyatiya-492674>

3. ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА 2-е изд. Учебник для вузов / Тимохина Т. Л. - Российский государственный гуманитарный университет

(г. Москва), 2022 г. - 300 с. - ISBN 978-5-534-14413-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-489284>

*Дополнительная литература:*

2. ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ ОСОБЫХ КАТЕГОРИЙ КЛИЕНТОВ 2-е изд. Учебное пособие для вузов / Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. - Омский государственный технический университет (г. Омск), 2022 г. - 98 с. - ISBN 978-5-534-11735-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obslyuzhivanie-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-495813>

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ 4-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Сологубова Г. С. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 396 с. - ISBN 978-5-534-15237-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obslyuzhivaniya-na-predpriyatiyah-obschestvennogo-pitaniya-512685>

3. БЕЗОПАСНЫЙ ОТДЫХ И ТУРИЗМ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Отв. ред. Суворова Г. М. - Ярославский государственный педагогический университет имени К.Д. Ушинского (г. Ярославль), 2022 г. - 195 с. - ISBN 978-5-534-11091-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/bezopasnyu-otdyh-i-turizm-491461>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа
6. Is-hotel

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПБУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arhiv.naicn.ru](http://arhiv.naicn.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. [Hotelier.PRO](https://hotelier.pro) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

9. [Hotel.report](https://hotel.report) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://hotel.report>. - Текст: электронный

10. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

11. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

12. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный

13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

14. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rosпотребнадзор.ru>. - Текст: электронный

15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

16. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа – практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, выполнения курсового проекта, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - практических занятий – компьютерный класс, оборудованный рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

4. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и



## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет					
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100	
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100	
	F	Fx	E	D	C	B	A	
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный	

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Тестирование №1

**1. Номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двухспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе:**

- 1) двухместный номер "твин";
- 2) двухместный номер "дабл";
- 3) семейный номер;
- 4) дормитори.

**2. Номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат со спальным/спальными местом/местами и отдельным/отдельными помещением/помещениями для отдыха и/или работы:**

- 1) сьюит;
- 2) соединяющиеся номера;
- 3) апартамент;
- 4) дуплекс.

**3. В жилой комнате гостиничного номера выделяют следующие основные функциональные зоны:**

- 1) зону сна, зону приёма пищи, зону отдыха;
- 2) зону сна, рабочую зону и зону дневного отдыха;
- 3) зону сна и зону отдыха.

**4. Назовите должность работника в гостиничном предприятии, которой соответствует данное определение: «Работник, основной обязанностью которого является контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков общественных помещений».**

\_\_\_\_\_

**5. \_\_\_\_\_: Текстильное изделие, предназначенное для сухой, влажной и мокрой уборки твердых покрытий пола и стен.**

**6. Периодичность смены полотенец для отелей категории «три звезды»:**

- 1) один раз в 5 дней;
- 2) один раз в 3 дня;
- 3) один раз в 2 дня;
- 4) ежедневно.

**7. \_\_\_\_\_: Изделия из синтетических и натуральных волокнистых материалов для чистки, шлифовки, полировки**

**8. Периодичность смены постельного белья для отелей категории «три звезды»:**

- 1) один раз в 5 дней;
- 2) один раз в 3 дня;
- 3) один раз в 2 дня;
- 4) ежедневно.

**9. \_\_\_\_\_: Технический документ, регламентирующий пошаговую последовательность технологических операций процесса профессиональной уборки и условия их проведения на конкретном рабочем месте или участке работ.**

**10. Все доступные номера для туристов с ограниченными физическими возможностями должны быть оснащены душем, закрепленным на уровне от дна ванны ...**

- 1) 1500-1300 мм;
- 2) 1200-1100 мм;
- 3) 900-1000 мм;
- 4) 850-750 мм.

**11. Минимальная площадь номера в малом средстве размещения должна быть в одноместных номерах не менее...**

- 1) 8 м<sup>2</sup>;

- 2) 9 м<sup>2</sup>;
- 3) 10 м<sup>2</sup>
- 4) 12 м<sup>2</sup>.

**12. Существующие пути движения и проходы в номере для туристов с ограниченными физическими возможностями должны иметь ширину не менее 900 мм, рекомендуемая ширина - \_\_\_\_\_ мм**

**13. В сельском гостевом доме рекомендуется определить зоны ...**

- 1) проживания гостей, проживания собственников (управляющих) и зоны совместного пребывания;
- 2) проживания гостей, проживания собственников и приготовления пищи;
- 3) сна, отдыха, работы;
- 4) сна, работы и развлечений.

**14. Номер второй категории имеет:**

- 1) полный санузел (ванна/душ, умывальник, унитаз);
- 2) неполный санузел (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров);
- 3) только умывальник;
- 4) только душ.

**15. Номер без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м<sup>2</sup> в зданиях круглогодичного функционирования:**

- 1) второй категории;
- 2) третьей категории;
- 3) четвертой категории;
- 4) пятой категории.

**16. Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек имеет \_\_\_\_\_ категорию.**

**17. В гостиницах категорий «\*\*\*\*» и «\*\*\*\*\*» площадь однокомнатного одноместного номера ("дабл" и "твин"), не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона, должна быть не менее \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>**

**18. В средствах размещения круглогодичного функционирования категорий «без звезд», «\*», «\*\*» многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, не менее \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>**

**19. В средствах размещения сезонного функционирования категорий «без звезд», «\*», «\*\*» многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, не менее \_\_\_\_\_ м<sup>2</sup>**

**20. При оборудовании туалетов общего пользования в отеле категории «\*\*\*\*\*» необходимо предусматривать ...**

- 1) диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза; диспенсер с кремом для рук;

- 2) диспенсер с пакетами для предметов гигиены; махровые салфетки для рук;
- 3) бумажные полотенца или электрополотенце;
- 4) подсобное помещение для хранения инвентаря

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №1**

*тематика опроса*

1. Бронирование посредством факсимильной связи.
2. Центральные системы бронирования (Присоединенная сеть бронирования).
3. Центральные системы бронирования (Неприсоединенная система бронирования).
4. Характеристика глобальной компьютерной системы бронирования AMADEUS.
5. Характеристика глобальной компьютерной системы бронирования SABRE
6. Характеристика глобальной компьютерной системы бронирования GALILEO
7. Характеристика глобальной компьютерной системы бронирования WORLDSPAN.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №2**

*тематика опроса*

1. Компьютерные системы бронирования UTELL
2. Компьютерные системы бронирования SRS (Steinfierberger Reservation Service)
3. Компьютерные системы бронирования FIDELIO.
4. Программы комплексной автоматизации отелей, функционирующих в соответствии с российским законодательством.
5. Модули онлайн интернет-бронирования.
6. Особенности работы с базовым блоком АСУГ Intellect Style.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №3**

*Примерные вопросы контрольной работы*

1. Зонирование гостиничных номеров.
2. Меблировка гостиничного номера.
3. Особенности меблировки номера для людей с ограниченными возможностями.
4. Виды уборочных работ в номере и их особенности.
5. Технология уборочных работ при дневной ежедневной уборке номера.
6. Технология уборочных работ после выезда гостя.
7. Генеральная уборка гостиничных номеров.
8. Технология уборки в вестибюлях.
9. Технология уборки в холлах, гостиных, коридорах, служебных помещениях.
10. Технология уборки в санитарных узлах общего пользования.
11. Виды и применение уборочного инвентаря.
12. Виды и применение профессиональной уборочной техники.
13. Виды и применение профессиональных химических средств для очищения поверхностей.

### **Деловая и (или) ролевая игра / Кейс-задача №1**

#### ***Ситуация 1***

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрыдаются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

*Задание*

*1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*

*2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.*

**Ситуация 2**

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

*Задание*

*1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*

*2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.*

**Ситуация 3**

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

*Задание*

*1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.*

*2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.*

**Ситуация 4**

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

*Задание*

*1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.*

*2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:*

- *распределение обязанностей и определение степени ответственности*
- *техника планирования и организации работы*
- *техника анализа эффективности и результатов работы*
- *помощь работникам в решении производственных проблем*
- *анализ, возникших в ходе работы проблем*
- *принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.*

**Деловая и(или) ролевая игра / Кейс-задача №2**

**Ситуация 5**

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку бронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул

содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

#### *Задание*

*1. Проанализируйте действия горничной:*

*при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;*

*порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.*

*2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.*

*3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.*

#### **Ситуация 6**

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

#### *Задание*

*1. Поясните обязанности работодателя и работника.*

*2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?*

*3. В чем заключается подготовка горничной к работе?*

*4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.*

#### **Ситуация 7**

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена. Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

#### *Задание*

*1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.*

*2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?*

*3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?*

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №1**

*Обсуждение проблем и претензий гостей отеля.*

#### **Проблема 1**

Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват.

*Опишите, что вы будете делать и объясните, почему именно так вы поступаете.*

#### **Проблема 2**

В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

*1. Выявите нарушения в действиях администратора.*

*2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?*

*3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?*

### **Проблема 3**

Дубай, отель Аль Каср. Ночью, в 2.30, клиента разбудил очень сильный шум в соседнем номере (персонал мебель передвигал!) Проснулись гости ещё одного номера. Гостья больше уснуть не смогла и отправилась прямо в халате и тапках на ресепшн.

*Как успокоить клиента? (Постоянного клиента, ежегодно останавливающегося в этом отеле на 2 недели?) Имеет ли право персонал передвигать мебель ночью?*

### **Коллоквиум / Проект №1**

1. Роль персонала службы СПиР в системе безопасности.
2. Роль персонала службы хаускипинг в системе безопасности.
3. Роль персонала службы обслуживания в системе безопасности.
4. Роль персонала службы питания в системе безопасности.
5. Виды ключей в отеле
6. Правила пользования ключами в отеле.
7. Виды электронных замыкающих систем в гостинице.
8. Преимущества и недостатки электронных замыкающих систем.
9. Требования безопасности для средств размещения разных категорий.
10. Охрана денежных средств и других ценностей гостей.
11. Хранение ценностей гостей.
12. Потери и находки.
13. Поведение персонала в отеле при пожаре
14. Поведение персонала в отеле при ограблении.
15. Поведение персонала в отеле при несчастном случае.
16. Поведение персонала в отелях в других различных экстремальных условиях.

### **Тестирование №2**

**1. Исполнитель гостиничных услуг по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:**

- 1) вызов скорой помощи, побудку к определенному времени, пользование медицинской аптечкой;
- 2) бронирование билетов на транспорт и культурные мероприятия;
- 3) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- 4) информационные туристские услуги, услуги чистки обуви.

**2. Назовите должность работника в гостиничном предприятии, которой соответствует данное определение: «Работник, основной обязанностью которого является контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков общественных помещений».**

**3. Выберите области знаний, которые не входят в дополнительные требования Службы бронирования:**

- 1) основы организации труда и управления;
- 2) правила этикета при общении по телефону;
- 3) режим работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги туристам (гостям);
- 4) виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки.

**4. Персонал какой службы должен уметь контролировать списки приезжающих туристов, выделяя категорию VIP, и обеспечивать данной информацией заинтересованные службы средства размещения?**

- 1) службы номерного фонда;
- 2) службы приема и размещения;
- 3) сервисной службы;
- 4) службы безопасности.

**5. Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов:**

- 1) администратор;
- 2) портье;
- 3) супервайзер;
- 4) специалист по бронированию.

**6. Служба приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск) включает в себя персонал следующих должностей:**

- 1) менеджер по обслуживанию, специалист по размещению, дежурный по этажу;
- 2) консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик;
- 3) менеджер по бронированию, специалист по бронированию;
- 4) ассистент менеджера по обслуживанию, портье.

**7. Обслуживающий персонал средств размещения (кроме линейного) должен повышать квалификацию не реже, чем...**

- 1) один раз в год;
- 2) один раз в два года;
- 3) один раз в три года;
- 4) один раз в пять лет.

**8. Персонал службы бронирования должен уметь ...**

- 1) проводить работу по бизнес-планированию и продвижению услуг;
- 2) применять на практике современные системы и технологии;
- 3) отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения;
- 4) осуществлять работу по выезду, а также расчеты с туристами (текущие и при выезде)

**9. Форменная одежда и служебные значки для персонала являются обязательными для отелей категорий ...**

- 1) «без звезд», «\*», «\*\*», «\*\*\*», «\*\*\*\*», «\*\*\*\*\*»;
- 2) «\*\*», «\*\*\*», «\*\*\*\*», «\*\*\*\*\*»;
- 3) «\*\*\*\*», «\*\*\*\*\*»;



4) «\*\*\*\*».

**10. Исполнение услуги стирки одежды гостя в отелях категории «\*\*\*\*» и «\*\*\*\*\*» обязательно в течение ...**

- 1) одного часа;
- 2) трех часов;
- 3) 12 часов;
- 4) суток.

**Собеседование, опрос / Контрольная работа №4**

*Примерные вопросы*

1. Назовите персонал, участвующий в обслуживании гостей отеля и дайте ему определение.
2. Классификация обслуживающего персонала средств размещения.
3. Назовите основные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения.
4. Назовите дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения.
5. Назовите общие требования к обслуживающему персоналу отеля.
6. Назовите дополнительные требования к обслуживающему персоналу службы приёма и размещения.
7. Назовите дополнительные требования к обслуживающему персоналу службы бронирования.

**Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №2**

*Рассматриваемые вопросы*

Обсуждение стандартов работы служб гостиничных сетей:

1. Стандарты работы служб гостиничной сети Hilton Worldwide (США).
  2. Стандарты работы служб гостиничной сети Marriott International (США)
  3. Стандарты работы служб гостиничной сети Hyatt Hotels Corporation (США)
  4. Стандарты работы служб гостиничной сети Starwood Hotels & Resorts (США).
  5. Стандарты работы служб гостиничной сети InterContinental Hotel Group (Великобритания).
  6. Стандарты работы служб гостиничной сети Accor Group (Франция).
- Стандарты работы служб гостиничной сети Wyndham Worldwide (США)

**Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе №3**

1. Стандарты работы служб гостиничной сети Shangri-La Hotels and Resorts (Китай)
  2. Стандарты работы служб гостиничной сети Iberostar Hotels & Resorts
  3. Стандарты работы служб гостиничной сети Shanghai Jin Jiang International
  4. Стандарты работы служб гостиничной сети Meliá Hotels International (Испания)
  5. Стандарты работы служб гостиничной сети NH Hotel Group (Испания)
  6. Стандарты работы служб гостиничной сети AZIMUT Hotels (Россия)
  7. Стандарты работы служб гостиничной сети LOTTE Hotels & Resorts
8. Стандарты работы служб гостиничной сети Carlson Rezidor Hotel Group

### **Доклад, сообщение / Реферат №1**

1. Стандарты обслуживания в средствах размещения.
2. Стандарты внешнего вида персонала.
3. Стандарты поведения персонала.
4. Стандарты, обслуживания гостей.
5. Правила телефонных коммуникаций.
6. Правила поведения персонала в конфликтных ситуациях.
7. Правила поведение в чрезвычайных ситуациях.
8. Стандарты работы служб бронирования в различных отелях.
9. Стандарты работы служб приёмам и размещения в малых отелях.
10. Стандарты работы служб приёмам и размещения в крупных отелях.
11. Стандарты работы служб сервиса в различных отелях.
12. Стандарты обслуживания иностранных граждан
13. Стандарты обслуживания групп туристов
14. Стандарты обслуживания VIP-гостей
15. Культура обслуживания.
16. Корпоративная культура.

### **Собеседование, опрос / Контрольная работа №5**

#### *Примерные вопросы*

1. Назовите дополнительные требования к обслуживающему персоналу службы номерного фонда (хаускипинг).
2. Назовите дополнительные требования к обслуживающему персоналу сервисной службы.
3. Назовите дополнительные требования к обслуживающему персоналу службы питания и напитков.
4. Назовите дополнительные требования к обслуживающему персоналу служб, оказывающих дополнительные и сопутствующие услуги.
5. Цели фотографии рабочего дня.
6. Методика проведения фотографии рабочего дня.
7. Графики работы персонала различных служб.

#### **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
4. Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли на КМВ.
5. Стратегии в индустрии гостеприимства
6. Этапы становления и развития средств размещения.
7. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
8. Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
9. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
10. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта.
11. Технологии создания гостиничного продукта.
12. Технологические аспекты процесса турпланирования. Схемы работы гостиницы и поставщиков туристских услуг.
13. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
14. Функционально-организационная структура гостиницы
15. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
16. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
17. Классификации номерного фонда, соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
18. «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
19. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб

гостиницы, их функции, состав. 20. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».

### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет, экзамен**

#### **Примерный перечень теоретических вопросов к зачету**

1. Технологический цикл обслуживания клиента.
  2. Этапы процесса бронирования.
  3. Типы брони. Преимущества и недостатки.
  4. Составление заявки на бронирование.
  5. Определение наличия номеров для бронирования.
  6. Технология регистрации предварительного заказа.
  7. Технология подтверждения бронирования.
  8. Технология выполнения заказа
  9. Составление отчетов по бронированию.
  10. Технология бронирования групп.
  11. Основные этапы регистрационной деятельности.
  12. Предрегистрационная деятельность.
  13. Оформление регистрационной записи.
  14. Виды номеров и тарифов.
  15. Упрощенные и прогрессивные методы регистрации.
  16. Методы оплаты гостиничных услуг.
  17. Процедура выдачи электронного или механического ключа, сопровождение гостя в номер.
  18. Предоставление услуг и обслуживание гостя во время проживания.
  19. Основные требования к гостиничным услугам.
  20. Требования к гостиничным услугам для отелей категории «без звезд»
  21. Требования к гостиничным услугам для отелей категории «одна звезда»
  22. Требования к гостиничным услугам для отелей категории «две звезды»
  23. Требования к гостиничным услугам для отелей категории «три звезды»
  24. Требования к гостиничным услугам для отелей категории «четыре звезды»
  25. Требования к гостиничным услугам для отелей категории «пять звезд»
  26. Чем отличается предоставление бытовых услуг в гостиницах разных категорий?
  27. Работа с рекламациями в отелях.
  28. Выписка из номера и оплата счёта.
  29. Процедура отъезда гостя.
  30. Автоматизация гостевого цикла.
  31. Зонирование гостиничных номеров.
  32. Меблировка гостиничного номера.
  33. Особенности меблировки номера для людей с ограниченными возможностями.
  34. Виды уборочных работ в номере и их особенности.
  35. Технология уборочных работ при дневной ежедневной уборке номера.
  36. Технология уборочных работ после выезда гостя.
  37. Генеральная уборка гостиничных номеров.
  38. Технология уборки в вестибюлях.
  39. Технология уборки в холлах, гостиных, коридорах, служебных помещениях.
  40. Технология уборки в санитарных узлах общего пользования.
  41. Виды и применение уборочного инвентаря.
  42. Виды и применение профессиональной уборочной техники.
- Виды и применение профессиональных химических средств для очищения поверхностей

#### **Примерный перечень практических заданий к зачету**

### **Ситуация 1**

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостя – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрыдаются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

#### *Задание*

- 1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*
- 2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.*

### **Ситуация 2**

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

#### *Задание*

- 1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?*
- 2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.*

### **Ситуация 3**

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

#### *Задание*

- 1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.*
- 2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.*

### **Ситуация 4**

Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

#### *Задание*

- 1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.*
- 2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:*
  - распределение обязанностей и определение степени ответственности*
  - техника планирования и организации работы*
  - техника анализа эффективности и результатов работы*
  - помощь работникам в решении производственных проблем*
  - анализ, возникших в ходе работы проблем*
  - принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.*

### **Ситуация 5**

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку бронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул

содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

#### *Задание*

*1. Проанализируйте действия горничной:*

*при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;*

*порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.*

*2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.*

*3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.*

#### **Ситуация 6**

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

#### *Задание*

*1. Поясните обязанности работодателя и работника.*

*2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?*

*3. В чем заключается подготовка горничной к работе?*

*4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.*

#### **Ситуация 7**

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена. Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

#### *Задание*

*1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.*

*2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?*

*3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?*

#### **Ситуация 8**

Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват.

#### *Задание*

*1. Опишите, что вы будете делать*

*2. Объясните, почему именно так вы поступаете.*

#### **Ситуация 9**

В гостиницу «Лазурный берег»\*\*\*\* г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2-х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

#### Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

#### **Ситуация 10**

Дубаи, отель Аль Каср. Ночью, в 2.30, клиента разбудил очень сильный шум в соседнем номере (персонал мебель передвигал!) Проснулись гости ещё одного номера. Гостья больше уснуть не смогла и отправилась прямо в халате и тапках на ресепшн.

#### Задание

Как успокоить клиента? (Постоянного клиента, ежегодно останавливающегося в этом отеле на 2 недели?) Имеет ли право персонал передвигать мебель ночью?

### Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)

#### Банк тестовых заданий

№	Вопросы
1.	<b>Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на...</b> А. русском языке; Б. русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках; В. русском и английском языках; Г. русском, английском и китайском языках .
2.	<b>Исполнитель гостиничных услуг по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:</b> А. вызов скорой помощи, побудку к определенному времени, пользование медицинской аптечкой; Б. бронирование билетов на транспорт и культурные мероприятия; В. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; Г. информационные туристские услуги, услуги чистки обуви.
3.	<b>При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за ...</b> А. сутки; Б. половину суток; В. шесть часов; Г. четыре часа.
4.	<b>Возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) должна быть в отелях категорий...</b> А. «одна звезда»; Б. «две звезды»; В. «три звезды»; Г. «пять звезд».
5.	<b>Вставьте пропущенное слово и закончите определение:</b> Тариф, по которому в стоимость номера входят питание, некоторые напитки, а также пользование определенным оборудованием и услугами называется

6.	<b>Периодичность смены постельного белья для отелей категории «три звезды»:</b> А. один раз в 5 дней; Б. один раз в 3 дня; В. один раз в 2 дня; Г. ежедневно.
7.	<b>В жилой комнате гостиничного номера выделяют следующие основные функциональные зоны:</b> А. зону сна; Б. зону приёма пищи; В. гостевую зону; Г. зону дневного отдыха.
8.	<b>Предоставление услуг питания в номере отеля в часы завтрака обязательно для отелей категории...</b> А. «одна звезда» Б. «две звезды» В. «три звезды» Г. «три звезды» (не является обязательным для гостиниц и других средств размещения с количеством номеров менее 50)
9.	<b>При бронировании клиент попросил объяснить, что означает «номер SGL, ОБ». Выберите правильное объяснение.</b> А. одноместное размещение в номере гостиницы; Б. одноместное размещение в номере гостиницы без питания; В. одноместное размещение в номере гостиницы с дополнительной кроватью; Г. одноместное размещение в номере гостиницы с раскладываемым диваном.
10.	<b>Для каких средств размещения не является обязательной услуга, вывеска которой гласит «RENT A CAR»?</b> А. для курортных гостиниц; Б. для бизнес-гостиниц категории «четыре звезды» В. для бизнес-гостиниц категории «пять звезд» Г. для спа-отелей
11.	<b>Клиент при размещении попросил тип номера TWN. Вы должны предоставить номер с...</b> А. двухместным размещением с двумя односпальными кроватями; Б. двухместным размещением с одной двуспальной кроватью; В. номер повышенной комфортности, состоящий из двух комнат с одной двуспальной кроватью; Г. трехместным размещением с одной двуспальной и одной односпальной кроватью.
12.	<b>Расстояние между парковкой и входом в гостиницу и иные средства размещения не должно превышать:</b> А. 50 м.; Б. 100 м; В. 150 м; Г. 200 м.
13.	<b>Для того чтобы номер средства размещения считался доступным для гостей в инвалидных колясках, должны быть соблюдены наиболее важные требования, предъявляемые к «полностью доступному номеру», а также он должен быть оснащен некоторыми коммунально-бытовыми удобствами, позволяющими гостям пользоваться номером. К этим требованиям относятся следующие:</b> А. ширина дверей (как входных в номер, так и для входа в ванную комнату) не менее 800 мм; Б. наличие в номере по крайней мере одного участка размером 900х900; В. пространство для пересадки шириной не менее 600 мм по крайней мере с одной стороны кровати; Г. наличие длинной трости для установки и снятия вешалок в шкафах или наличие напольной вешалки на колесах для костюма.
14.	<b>Интернет-кафе должны быть физически доступны для инвалидов и предоставлять компьютерные услуги, доступные для использования всеми посетителями. Основные физические требования включают:</b> А. наличие широкого и легкодоступного входа - ширина не менее 1200 мм; Б. наличие под столом пространства для собак-поводырей; В. ширина проходов вокруг стульев и столов - 1000 мм; Г. все требования, перечисленные в пунктах А, Б, В.

15.	<b>Назовите должность работника в гостиничном предприятии, которой соответствует данное определение: «Работник, основной обязанностью которого является контроль санитарного состояния номерного фонда и общественных помещений, контроль работы горничных и уборщиков общественных помещений».</b>
16.	<b>Выберите области знаний, которые не входят в дополнительные требования Службы бронирования:</b> А. основы организации труда и управления; Б. правила этикета при общении по телефону; В. режим работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги туристам (гостям); Г. виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки.
17.	<b>Персонал какой службы должен уметь контролировать списки приезжающих туристов, выделяя категорию VIP, и обеспечивать данной информацией заинтересованные службы средства размещения?</b> А. службы номерного фонда; Б. службы приема и размещения; В. сервисной службы; Г. службы безопасности.
18.	<b>В хостелах не рекомендуется предоставление следующих услуг:</b> А. ежедневная смена постельного белья и полотенец; Б. утренняя побудка; В. возможность бронирования и заказов билетов, такси и т.п.; Г. ежедневная уборка жилых комнат/номеров и уборка общественных помещений в соответствии с графиком
19.	<b>Продолжите предложение:</b> <b>Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности -</b> А. исполнитель Б. потребитель В. заказчик Г. турист
20.	<b>Вставьте пропущенное слово:</b> <b>«В _____ средстве размещения исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей»</b>
21.	<b>В средствах размещения, предоставляющих бизнес-услуги, должны быть оборудованы следующие помещения для проведения мероприятий:</b> А. бизнес-центр; Б. зона коворкинга для работы и деловых встреч; В. апартаменты; Г. пресс-центр.
22.	<b>В конгресс-холлах рассадку слушателей, как правило, осуществляют по типу...</b> А. «Кабинет»; Б. «Класс»; В. «Театр»; Г. «Фуршет».
23.	<b>_____ : Текстильное изделие, предназначенное для сухой, влажной и мокрой уборки твердых покрытий пола и стен.</b>
24.	<b>_____ : Изделия из синтетических и натуральных волокнистых материалов для чистки, шлифовки, полировки</b>
25.	<b>_____ : Технический документ, регламентирующий пошаговую последовательность технологических операций процесса профессиональной уборки и условия их проведения на конкретном рабочем месте или участке работ.</b>
26.	<b>Все доступные номера для туристов с ограниченными физическими возможностями должны быть оснащены душем, закрепленным на уровне от дна ванны:</b> А. 1500-1300 мм; Б. 1200-1100 мм; В. 900-1000 мм; Г. 850-750 мм.



27.	<b>Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов:</b> А. администратор; Б. портье; В. супервайзер; Г. специалист по бронированию.
28.	<b>Служба приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск) включает в себя персонал следующих должностей:</b> А. менеджер по обслуживанию, специалист по размещению, дежурный по этажу; Б. консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик; В. менеджер по бронированию, специалист по бронированию; Г. ассистент менеджера по обслуживанию, портье.
29.	<b>Обслуживающий персонал средств размещения (кроме линейного) должен повышать квалификацию не реже, чем...</b> А. один раз в год; Б. один раз в два года; В. один раз в три года; Г. один раз в пять лет.
30.	<b>Персонал службы бронирования должен уметь ...</b> А. проводить работу по бизнес-планированию и продвижению услуг; Б. применять на практике современные системы и технологии; В. отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения; Г. осуществлять работу по выезду, а также расчеты с туристами (текущие и при выезде)
31.	<b>Клиент при размещении попросил тип номера Double. Вы должны предоставить номер с...</b> А. двухместным размещением с двумя односпальными кроватями; Б. двухместным размещением с одной двуспальной кроватью; В. номер повышенной комфортности, состоящий из двух комнат с одной двуспальной кроватью; Г. трехместным размещением с одной двуспальной и одной односпальной кроватью.
32.	<b>Для повышения качества обслуживания гостей с ограниченными возможностями желательно применение некоторых вспомогательных мер и/или использование вспомогательного оборудования, например: наличие в ресторанах меню, отпечатанных шрифтом _____, а также набранных крупным шрифтом.</b>
33.	<b>В малых гостиницах, малых отелях и аналогичных малых средствах размещения, мини-гостиницах, мини-отелях и аналогичных мини-средствах размещения предоставляют следующие услуги:</b> А. прием и размещение туристов с режимом работы не менее 18 ч в сутки; Б. прием и размещение туристов с режимом работы не менее 12 ч в сутки; В. смена постельного белья не реже одного раза в неделю; Г. смена постельного белья не реже одного раза в пять дней.
34.	<b>Минимальная площадь номера в малом средстве размещения должна быть в одноместных номерах не менее...</b> А. 8 м <sup>2</sup> ; Б. 9 м <sup>2</sup> ; В. 10 м <sup>2</sup> Г. 12 м <sup>2</sup> .
35.	<b>Существующие пути движения и проходы в номере для туристов с ограниченными физическими возможностями должны иметь ширину не менее 900 мм, рекомендуемая ширина - _____ мм</b>
36.	<b>В гостевом доме рекомендуется определить зоны ...</b> А. проживания гостей, проживания собственников (управляющих) и зоны совместного пребывания; Б. проживания гостей, проживания собственников и приготовления пищи; В. сна, отдыха, работы; Г. сна, работы и развлечений.

37.	<b>При предоставлении услуг сельских гостевых домов к факторам риска относят:</b> А. пожароопасность; Б. санитарно-гигиенические показатели; В. травмоопасность; Г. все факторы, перечисленные в пунктах А, Б, В.
38.	<b>Продолжите предложение:</b> <b>Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности -</b> А. заказчик; Б. исполнитель; В. гость; Г. потребитель.
39.	<b>Продолжите предложение:</b> <b>Комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем -</b> А. гостиничные услуги; Б. основные гостиничные услуги; В. дополнительные гостиничные услуги; Г. обязательные гостиничные услуги;
40.	<b>Вставьте пропущенный термин:</b> «_____ - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки данный вид бронирования аннулируется»
41.	<b>Продолжите предложение:</b> <b>Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации ...</b> А. во всех регионах РФ; Б. в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации такое требование вводится для отдельных субъектов или на всей территории Российской Федерации; В. только в мегаполисах; Г. в региональных центрах.
42.	<b>На автомобильных парковках 10%, но не менее одного места парковочных мест должно быть выделено для туристов с ограниченными физическими возможностями. Эти места должны располагаться в наиболее удобных для пользователей местах, принимая во внимание близость к:</b> А. предприятиям питания; Б. лифтам и пандусам; В. доступным туалетам; Г. общественным зонам.
43.	<b>Вставьте пропущенный термин:</b> «_____ - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется»
44.	<b>Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более ...</b> А. часа; Б. двух часов; В. трех часов; Г. четырех часов.
45.	<b>Вставьте пропущенное слово и закончите определение:</b> Тариф, по которому в стоимость номера входит трех/четырёхразовое питание называется

46.	<b>Закончите фразу:</b> <b>«Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются ...»</b> А. государством; Б. муниципалитетом; В. нормативным документом; Г. исполнителем.
47.	<b>Какие из перечисленных услуг исполнитель обязан предоставить гостю без дополнительной оплаты?</b> А. доставку в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении; Б. доставку завтрака; В. бронирование билетов на культурные мероприятия; Г. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
48.	<b>На какой срок выдается Свидетельство о присвоении категории гостиничному предприятию?</b> А. на два года; Б. на три года; В. на пять лет; Г. на десять лет.
49.	<b>Кто выдает Свидетельство о присвоении категории гостиничному предприятию?</b> А. аккредитованные организации; Б. совет по классификации Минкультуры России; В. Министерство культуры Российской Федерации; Г. комиссия по апелляциям Минкультуры России.
50.	<b>В гостевом доме рекомендуется предоставлять следующие основные услуги:</b> А. прием гостей для размещения продолжительностью не менее восьми часов в сутки; Б. смену постельного белья — не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей; В. смену полотенец не менее одного раза в неделю и при заезде новых гостей; Г. экскурсионные услуги.
51.	<b>Клиент при размещении попросил номер площадью не менее 75 м, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 x 200 см) и дополнительным гостевым туалетом. Вы должны предоставить ему номер...</b> А. сюит; Б. апартамент; В. джуниор сюит. Г. люкс
52.	<b>Клиент при размещении попросил однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком. Вы должны предоставить ему номер...</b> А. джуниор сюит; Б. апартамент; В. студия; Г. первой категории.
53.	<b>Номер второй категории имеет:</b> А. полный санузел (ванна/душ, умывальник, унитаз); Б. неполный санузел (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров); В. только умывальник; Г. только душ.
54.	<b>Номер без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего 6 м<sup>2</sup> в зданиях круглогодичного функционирования:</b> А. второй категории; Б. третьей категории; В. четвертой категории; Г. пятой категории.
55.	<b>Номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного/двух человек имеет _____ категорию.</b>

56.	<b>Круглосуточное горячее и холодное водоснабжение необходимо предусматривать в гостиницах:</b> А. всех категорий; Б. категорий «**», «***», «****», «*****»; В. категорий «***», «****», «*****»; Г. категорий «****», «*****».
57.	<b>Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично обязательно предусматривают для отелей категории...</b> А. «**», «***», «****», «*****»; Б. «***», «****», «*****»; В. «****», «*****». Г. только «*****»
58.	<b>Охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах и коридорах жилых этажей обязательное требование для категорий отелей:</b> А. «**», «***», «****», «*****»; Б. «***», «****», «*****»; В. «**», «***», «****»; Д. только «*****».
59.	<b>Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда:</b> А. негарантированное бронирование; Б. гарантированное бронирование; В. сверхбронирование Д. перебронирование
60.	<b>Выберите документы, удостоверяющие личность, на основании которых можно поселиться в гостинице:</b> А. водительское удостоверение гражданина РФ; Б. разрешение на временное проживание лица без гражданства; В. вид на жительство лица без гражданства; Г. свидетельство о рождении.
61.	<b>Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с...</b> А. Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; Б. Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации; В. ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации». Г. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
62.	<b>Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме...</b> А. только после их оказания потребителю; Б. до их оказания потребителю; В. по решению гостиничного предприятия: после их оказания или перед их оказанием; Г. по решению потребителя: после их оказания или перед их оказанием.
63.	<b>Тариф, по которому в стоимость номера входят питание, некоторые напитки, а также пользование определенным оборудованием и услугами...</b> А. полный пансион; Б. полупансион; В. всё включено; Г. туристский.
64.	<b>Выберите ответ, где обозначены все категории гостиниц, где предоставление завтрака в отеле с 7.00 до 10.00 является обязательным.</b> А. «*», «**», «***», «****», «*****»; Б. «**», «***», «****», «*****»; В. «***», «****», «*****»; Г. «****», «*****».
65.	<b>Вставьте пропущенное слово и закончите определение:</b> Тариф, по которому в стоимость номера входит двухразовое питание называется

66.	<b>Меню завтрака в номере должно присутствовать в отелях категории...</b> А. «**», «***», «****», «*****»; Б. «***», «****», «*****»; В. «****», «*****»; Г. «*****».
67.	<b>Допускается отсутствие общих комнат или мест для приема и приготовления пищи при наличии в хостеле или в шаговой доступности от него...</b> А. кафе; Б. закусочной; В. буфета; Г. любого предприятия питания.
68.	<b>Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на...</b> А. русском языке; Б. русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках; В. русском и английском языках; Г. русском, английском и китайском языках.
69.	<b>В «мини-отеле» в качестве помещений для предоставления услуг питания предусматривают:</b> А. столовую; Б. кафе; В. буфет; Г. любое из предприятий, перечисленных выше.
70.	<b>По результатам рассмотрения Заявки аккредитованная организация принимает решение о проведении или об отказе в проведении классификации объекта туристской индустрии и сообщает о принятом решении Заявителю в течение _____ рабочих дней со дня принятия Решения.</b>
71.	<b>Форменная одежда и служебные значки для персонала являются обязательными для отелей категорий ...</b> А. «без звезд», «*», «**», «***», «****», «*****»; Б. «**», «***», «****», «*****»; В. «****», «*****»; Г. «*****».
72.	<b>Интернет во всех номерах и общественных помещениях предусматривается требованиями обязательно для отелей категории _____.</b>
73.	<b>В гостиницах категории «две звезды» одно/двухместных номеров должно быть не менее:</b> А. 40%; Б. 50%; В. 60%; Г. 65%.
74.	<b>В гостиницах категории «одна звезда» одно/двухместных номеров должно быть не менее:</b> А. 10%; Б. 20%; В. 25%; Д. 35%.
75.	<b>В гостиницах категорий «без звезд», «*», «**» площадь однокомнатного двухместного номера ("дабл" и "твин"), не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона, должна быть не менее _____ м<sup>2</sup></b>
76.	<b>В гостиницах категорий «****» и «*****» площадь однокомнатного одноместного номера ("дабл" и "твин"), не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона, должна быть не менее _____ м<sup>2</sup></b>
77.	<b>В средствах размещения круглогодичного функционирования категорий «без звезд», «*», «**» многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, не менее _____ м<sup>2</sup></b>

78.	<b>В средствах размещения сезонного функционирования категорий «без звезд», «*», «**» многоместные номера должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, не менее _____ м<sup>2</sup></b>
79.	<b>Предоставление туристских услуг: экскурсий и услуг гидов-переводчиков обязательны для гостиниц категорий...</b> А. «*», «**», «***», «****», «*****»; Б. «***», «****», «*****»; В. только «****», «*****»; Г. только «*****».
80.	<b>Исполнение услуги глажения одежды гостя в отелях категории «****» и «*****» обязательно в течение ...</b> А. 10 мин.; Б. 30 мин.; В. одного часа; Г. двух часов;
81.	<b>Исполнение услуги стирки одежды гостя в отелях категории «****» и «*****» обязательно в течение ...</b> А. одного часа; Б. трех часов.; В. 12 часов; Г. суток.
82.	<b>Почтовые и телеграфные услуги для средств размещения категорий «***», «****», «*****» не обязательны, если ...</b> А. его вместимость менее 15 номеров; Б. оно находится в здании, являющемся объектом культурного наследия; В. это дом отдыха или пансионат; Г. рядом со средством размещения находится почтовое отделение.
83.	<b>При оборудовании туалетов общего пользования в отеле категории «*****» необходимо предусматривать ...</b> А. диспенсер с разовыми сиденьями для унитаза; диспенсер с кремом для рук; Б. диспенсер с пакетами для предметов гигиены; махровые салфетки для рук; В. бумажные полотенца или электрополотенце; Г. подсобное помещение для хранения инвентаря .
84.	<b>Для получения Знака качества China Friendly в отеле необходимо предусмотреть ...</b> А. информацию в номере об услугах отеля на китайском языке, ТВ-каналы на китайском языке; Б. газированные напитки в номере; китайский ресторан или кафе, китайские тапочки; В. электронные переводчики китайской речи, картины в номере с китайскими мотивами, горячий чай в термосах; Г. тапочки в номере; электрические розетки принятого в КНР стандарта либо адаптеры, горячая кипяченая вода.
85.	<b>Для получения Знака качества China Friendly в отеле среди критериев адаптированности есть определенные требования к обслуживающему персоналу. А именно:</b> А. знание персонала об особенностях менталитета китайских туристов; Б. сотрудник отеля, владеющий китайским языком; В. два сотрудника отеля, владеющих китайским языком; Г. возможность оперативного перевода китайской речи.
86.	<b>Среди основных требований адаптации средств размещения к программе India Friendly следующие:</b> А. веб-сайт, информационные материалы организации, навигация на английском языке; Б. возможность осуществлять платежи по банковским картам (Visa, Master Card); В. веб-сайт, информационные материалы организации, навигация на языке хинди; Г. наличие в доступе прессы на языке хинди.
87.	<b>Среди особенных требований к услугам средств размещения по программе India Friendly следующие:</b> А. бесплатный Wi-Fi; Б. телеканалы на языке хинди; В. возможности для размещения групп от 20 человек; Г. чай, кофе, горячая вода круглосуточно (кулер в коридоре или электрочайник в номере).

88.	<b>Среди особенных требований программы India Friendly к услугам питания в средстве размещения, следующие:</b> А. меню на языке хинди; Б. не менее 5 наименований горячих вегетарианских блюд на завтрак; В. возможность организация кейтеринга из индийских ресторанов города; Г. официанты, знающие язык хинди.
89.	<b>Система добровольной сертификации «Халяль-Френдли стандарт» предусматривает для отелей следующие требования:</b> А. наличие в номерах мест для совершения ежедневных молитв (намазов) с принадлежностями (ковриками, четками, расписанием времени молитв для данного региона и т. д.); Б. наличие в номерах картин с изображениями исламских святынь; В. наличие в номерах биде; Г. наличие в гостиницах мест общего пользования (медицинских пунктов, парикмахерских, саун, бассейнов, соляриев, массажных кабинетов, пляжей и т. д.), отдельных для мужчин и женщин.
90.	<b>Какие из представленных ниже требований не относятся к требованиям системы Halal friendly?</b> А. наличие дополнительного санузла в номере; Б. наличие в номерах указателей направления на Мекку; В. для бизнес-гостиниц категории «пять звезд» Г. обслуживание в соответствии с нормами исламской этики.
91.	<b>Допишите окончание фразы:</b> «Модуль (номер) в средствах размещения клуба обозначается как Т0, Т1, Т2, Т3, Т4, где число указывает на количество _____»
92.	<b>В модуле с кодом «Т1» по правилам одновременно могут отдыхать от _____ до _____ человек.</b>
93.	<b>В модуле с кодом «Т2» по правилам одновременно могут отдыхать от _____ до _____ человек.</b>
94.	<b>Вставьте пропущенную цифру:</b> «Считается, что членство в Таймшере длится в течение _____ (в исключительных случаях 79 лет) лет с правом передачи по наследству, а также продления. На практике это можно считать бессрочным владением.»
95.	<b>Завершите фразу:</b> «Категории курортов, предоставляющие апартаменты по системе Таймшер, обозначаются не звездами, а _____».
96.	<b>Начните фразу:</b> «_____ присваивает курорту система обмена на основании данных о качестве апартаментов».
97.	<b>Ответьте на вопрос:</b> «Какая из перечисленных компаний: Resort Condominium International (RCI), Interval International (II) или New Life Com (NLC) является самой крупной в системе обмена таймшер-сертификатов?»

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Перечислите и охарактеризуйте виды и функции инноваций.
2. Охарактеризуйте мотивацию создания и продажи инновации.
4. Охарактеризуйте мотивацию покупки инновации.
5. Перечислите наиболее эффективные методы поиска идей.
9. Перечислите основные модели инновационного процесса.
10. Назовите основные методы государственного воздействия на инновационную деятельность субъекта.
11. Охарактеризуйте принципы ценообразования нововведений.
12. Назовите факторы, влияющие на инновационную восприимчивость.
13. Перечислите основные формы коммерческой передачи информации.
14. Приведите примеры передачи технологий на некоммерческой основе.
15. Приведите примеры передачи технологий на коммерческой основе.
16. Перечислите основные стадии венчурных инвестиций.
17. Каковы особенности расчета показателей эффективности для инноваций в форме
18. Перечислите основные методы разработки инновационных проектов.
19. Перечислите методы оценки инновационных проектов.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

1. Разработать схему технологии обслуживания гостей.
2. Разработать схему технологии создания гостиничного продукта.
3. Разработать схему управленческой структуры современного отеля.
4. Разработать схему отеля с поставщиками услуг.
5. Опишите работу реально существующего гостиничного предприятия. Покажите основные положительные и отрицательные стороны его работы. Какие инновации Вы бы предложили для развития данного предприятия.
6. Составьте список того, что на ваш взгляд, изменится в работе любого гостиничного предприятия, при использовании им различных инноваций.
7. Составьте список инноваций, необходимых, по вашему мнению, для развития и улучшения деятельности гостиничного предприятия в порядке их значимости.
8. Составьте схему по внедрению инновации в деятельность гостиничного предприятия.
9. Сформулируйте свою инновацию, которая, на ваш взгляд, положительно скажется на работе гостиничного предприятия в целом.
10. Проведите сравнительный анализ деятельности по регулированию инновационной деятельности в России и за рубежом.



Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ОПК-1	Сформированы систематические представления о: основных технологических новациях и современном программном обеспечении в сфере гостеприимства и общественного питания; основных понятиях и содержании инновационных процессов в сфере гостеприимства и общественного питания; офисные технологии и специальное программное обеспечение для гостиниц и предприятий общественного питания, интернет-технологии для проектирования гостиничного продукта; особенности, связанные с планированием и организацией инновационной деятельности на предприятиях гостеприимства и общественного питания;	30
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ОПК-1	Сформировано умение: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания; применять теоретические знания в сфере инноваций в практической деятельности при проектировании и реализации на практике проекта в сфере гостеприимства и общественного питания; опираясь на полученные знания при изучении предмета, выявлять и оценивать основные проблемы, с которыми сталкивается индустрия гостеприимства и общественного питания при продвижении и развитии инноваций; осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности; Демонстрирует владения на высоком уровне способности: осуществления деятельности с применением автоматизированных систем управления и инновационных технологических разработок в сфере гостеприимства и общественного питания; использования технологий внедрения инноваций в сфере гостеприимства и общественного питания для реализации на практике инновационных проектов.	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ОПК-1	Сформировано умение: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания; применять теоретические знания в сфере инноваций в практической деятельности при проектировании и реализации на практике проекта в сфере гостеприимства и общественного питания; опираясь на полученные знания при изучении предмета, выявлять и оценивать основные проблемы, с которыми сталкивается индустрия гостеприимства и общественного питания при продвижении и развитии инноваций; осуществлять поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности; Демонстрирует владения на высоком уровне способности: осуществления деятельности с применением автоматизированных систем управления и инновационных технологических разработок в сфере гостеприимства и общественного питания; использования технологий внедрения инноваций в сфере гостеприимства и общественного питания для реализации на практике инновационных проектов.	40