

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 08.08.2024 14:25:56

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт менеджмента

Кафедра Маркетинга, логистики и рекламы

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.06 Гостиничное дело

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Гостиничное дело входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Введение в специальность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе, Закупки и особенности работы с поставщиками, Конфликтология и ведение переговоров, Профессиональная этика и этикет

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Гостиничное дело в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-2	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	6.3/0.18
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	103.7/2.88

Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	144 4

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Гостиничное дело представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа		ИКР		
	Практич. занятия						
1.	Введение в гостиничное дело	1	1			50	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции	1	1			53,7	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	34					
	Итого	2	2	0.3	2	103.7	

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Гостиничное дело	лекция	Гостиничное дело

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Гостиничное дело	практическое занятие	Гостиничное дело

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Гостиничное дело	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181>

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896>

Литература для самостоятельного изучения

1. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13978-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497323> (дата обращения: 04.06.2022).

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451> (дата обращения: 04.06.2022).

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422> (дата обращения: 05.06.2022).

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Гостиничное дело:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	-
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки

успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	<p>ПК-2.1: Знать:</p> <p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей</p>	<p>ПК-2.2: Уметь:</p> <p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг</p>	<p>ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):</p> <p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей</p>
Пороговый	<p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями</p>	<p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса</p>	<p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса</p>
Стандартный (в дополнение к пороговому)	<p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями</p>	<p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне с различными группами потребителей</p>	<p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования процесса сервиса в разрезе групп потребителей</p>
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	<p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса,</p>	<p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб</p>	<p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса,</p>

	принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
--	--	--	--

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Введение в гостиничное дело	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	- подготовка доклада; - подготовка электронной презентации; - тестирование	экзамен
2.	Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции	ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3	- подготовка доклада; - подготовка электронной презентации; - тестирование	экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Введение в гостиничное дело	1. Технология бронирования номеров и мест в гостинице. 2. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции	3. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице. 4. Технология встречи и обслуживания VIP - клиентов гостиницы. 5. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. 6. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов. 7. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности. 8. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице. 9. Технология работы швейцаров в гостинице. 10. Технология работы беллманов в гостинице. 11. Технология работы службы парковки автомобилей в гостинице. 12. Технология работы службы консьержей в гостинице. 13. Технология работы службы дворецких в гостинице. 14. Технология работы с электронными системами запираения гостиничных помещений.

15. Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
16. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
17. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
18. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
19. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
20. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
21. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
22. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
23. Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
24. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице.
25. Технология работы службы питания в гостинице.
26. Технология работы службы Room-service гостиницы.
27. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
28. Технология работы столовой для персонала гостиницы.
29. Технология работы лобби-баров в гостинице.
30. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
31. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
32. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
33. Технология уборки общественных помещений гостиницы
34. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
35. Технология работы административной службы в гостинице.
36. Технология работы отдела по управлению персоналом в гостинице.
37. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
38. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
39. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
40. Технология работы анимационной службы в гостинице.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1916>

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- 3) спальня, гостиная, кабинет
- 4) стандартный однокомнатный номер

- 5)номер-люкс
- 6)полулюкс

4. По продолжительности работы выделяют:

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- 6) мотели

5. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) транзитные гостиницы
- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

7. Требования к бизнес-отелям:

- 1) наличие анимационной службы
- 2) собственный автомобильный парк
- 3) преобладание одноместных номеров
- 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- 5) питание только шведский стол
- 6) наличие банкетного зала

8. Требования к конгресс-отелям:

- 1) расположение за городом
- 2) преобладание номеров-апартаментов
- 3) программа развлечения для клиентов
- 4) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием
- 5) наличие казино
- 6) наличие лечебно-профилактических учреждений

9. Ботель-это

- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
- 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
- 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
- 4) небольшая гостиница на воде
- 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
- 6) отель, состоящий из квартир

10. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- 1) уровню и качеству обслуживания.
- 2) по количеству предоставляемых услуг;
- 3) по сезонности.
- 4) местоположению

- 5)целям пребывания
- 6)все варианты ответов

11.К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1)санатории.
- 2)пансионаты
- 3)мотели.
- 4)общежития.
- 5)базы отдыха.
- 6)наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

12. В России классификацией гостиниц занимаются

- 1) юридические лица
- 2) аккредитованные государством организации
- 3) физические лица
- 4) коммерческие организации
- 5) министерство юстиции

13. Какой из критериев относится к стандартизации?

- 1) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
- 2) повышение доходов
- 3) повышение конкурентной способности гостиниц
- 4) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива
- 5)повышение профессионального уровня сотрудников

14. Сколько номеров обычно размещается в гостиницах класса «ЛЮКС»

- 1) 400-700
- 2) 100-400
- 3) 500-1000
- 4) 1500-2000
- 5) Все варианты ответов

15. Что характерно для индийской системы классификации отелей?

- 1) Оценка гостиницы экспертной комиссией
- 2) Качество обслуживания измеряется в звездах
- 3) Отель оценивают независимые объединения
- 4) Балльная оценка состояния гостиницы, гостиничных номеров

16. На какую категорию гостей рассчитаны апартаменты?

- 1) Бизнесмены
- 3) Семейные туристы
- 2) Пенсионеры
- 4)Паломники
- 5)Туристы, ищущие постоянное жильё

17 Укажите основное предназначение мотелей:

- 1) Размещение для долгосрочного проживания
- 2) Ориентирован на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте
- 3) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может выписаться практически в любой момент.
- 4) Это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, — как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
- 5) Ночлег, завтрак

18. Какое обозначение для классификации отелей в США?

- 1) Звезды
- 3) Баллы
- 2) Короны
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

19. Какое обозначение для классификации отелей во Франции?

- 1) Звезды
- 3) Баллы
- 2) Короны
- 5) Ключи
- 4) Бриллианты

20. Какое обозначение для классификации отелей в Индии?

- 1) Звезды
- 3) Баллы
- 2) Короны
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

21. Что необходимо гостинице для присвоения 5-х звезд?

- 1) наличие мебели
- 3) нахождение в центре города
- 2) использование современных технологий
- 4) обученный персонал
- 5) экспертная оценка в соответствии с национальной системой классификации

22. Стандартизация-деятельность по установлению норм, правил и характеристик, в целях обеспечения:

- 1) Безопасности продукции
- 2) Экономии всех видов ресурсов
- 3) Обороноспособности и мобилизационной готовности страны
- 4) Условий для проживания маргиналов
- 5) Удовлетворенности гостя

23. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) Оказание спа-услуг
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом
- 4) Уход за садовыми растениями
- 5) Визовая поддержка гостей

24. Какие цели преследует классификация гостиницы?

- 1) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- 2) Предоставить информацию о доходе гостиницы
- 3) Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы
- 4) Предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- 5) Предоставлять информацию в социальные сети

25. К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся?

- 1) Стандарты отраслей и предприятий
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) Приказ Министерства по туризму и спорту и молодежной политике

26. К нормативным документам по предоставлению гостиничных услуг относятся?

- 1) Стандарты гостиничного обслуживания
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

27. Какие требования Система классификации определяет к гостиницам любой категории?

- 1) У гостиницы не должны быть дорожные знаки
- 2) Вывеска с названием и категорией отеля
- 3) В гостинице должен быть только один огнетушитель
- 4) В гостинице должны быть аварийные выходы
- 5) Архитектурно-планировочные и строительные элементы должны соответствовать требованиям директора гостиницы
- 6) Наличие отдельного входа в ресторан

28. Какая минимальная температура должна быть в гостинице?

- 1) 18,5
- 2) 20
- 3) 16,4
- 4) 13
- 5) 23

29. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) Оказание спа-услуг
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом
- 4) Уход за садовыми растениями
- 5) Визовая поддержка гостя

30. Какие цели преследует аттестация гостиницы?

- 1) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- 2) Предоставить информацию о доходе гостиницы
- 3) Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы
- 4) Предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- 5) Предоставить информацию в социальные сети интернет

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Введение в гостиничное дело	1. Понятие о гостиничных услугах и гостиницах. 2. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.
Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции	3. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО. 4. Классификация гостиниц по уровню комфорта и вместимости номерного фонда. 5. Другие классификации гостиниц. 6. Классификация гостиниц в РФ. 7. Виды гостиничных номеров в РФ. 8. Транзитные гостиницы. 9. Гостиницы развлекательного и курортного предназначения. 10. Отели делового назначения. 11. Гостиницы для временного и постоянного проживания. 12. Организационно-управленческая структура МГК. 13. Формы управления гостиничным предприятием. 14. Понятие о гостиничной цепи.

15. Виды гостиничных цепей.
16. Гостиничные цепи в России.
17. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
18. Типовая структура управления гостиницей.
19. Структура гостиничных услуг.
20. Основные службы гостиницы и их назначение.
21. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
22. Служба безопасности.
23. Инженерно техническая служба.
24. Служба эксплуатации номерного фонда.
25. Основные функции службы приема и размещения.
26. Бронирование.
27. Заселение гостя в номер и расчеты с проживающими.
28. Консьерж-деск.
29. Особенности службы питания гостиничного комплекса.
30. Обслуживание в номерах ? Room Service.
31. Банкетная служба гостиницы.
32. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
33. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
34. Экономическая структура гостиничного предприятия.
35. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
36. Мотивация сотрудников.
37. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
38. Европейские системы классификации гостиниц: Франция, Великобритания, Германия.
39. Европейские системы классификации гостиниц: Греция, Испания, Швеция.
40. Системы классификации гостиниц в США и Мексике.
41. Самый крупный отель в мире и самый роскошный отель в мире.
42. Капсульные отели.
43. Функции управления предприятием.
44. Методы управления.
45. Стили управления предприятием.
46. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
47. Элементы фирменного стиля.
48. Носители фирменного стиля.
49. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
50. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.
51. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.
52. Оценка конкурентной среды гостиничных предприятий.
53. Оценка эффективности гостиничной деятельности.
54. Анализ рисков гостиничной деятельности.
55. Виды ответственности, культура в гостиничном деле.

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	Повышенный ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«хорошо»	Стандартный ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

«удовлетворительно»	Пороговый ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне