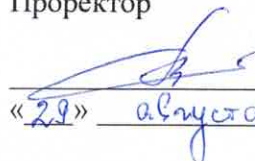


ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

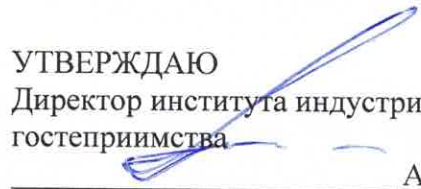
Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО
Проректор


А.М.Каткова
«29» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии туризма и
гостеприимства


А.А.Иванцов
«29» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.1.04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**
направленность (профиль): **Ресторанная деятельность**

| Форма обучения | очная | заочная |
|---|-----------------|---------|
| Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ) | 180 час. / 5 ЗЕ | |
| Курс | I | I |
| Учебный семестр | 2 | 2 |
| Форма промежуточной аттестации | экзамен | |

Москва, 2023

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины Организация гостиничного дела составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного Министерства образования и науки Российской Федерации от «8» июня 2017 г. № 515, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) «Ресторанная деятельность».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину, и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Разработчик(и) рабочей программы:

Доцент кафедры гостиничного
и ресторанного дела,
к.п.н., доцент


«29» августа 2023 г.

Т.Ю. Крамарова

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела
Протокол №1 «29» августа 2023 г.

Заведующий
гостиничного
и ресторанного дела
к.т.н., доцент

кафедрой


«29» августа 2023 г.

М.Е. Успенская

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса


«29» августа 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела
обеспечения и контроля
качества образовательного
процесса


«29» августа 2023 г.

О.В. Крылова

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель – формирование системы теоретических знаний и практических умений организации гостиничного дела.

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

1. освоение терминологии и принципов организации гостиничного дела;
2. овладение методами поиска, отбора и анализа нормативной и научной информации для решения профессиональных задач в сфере гостиничного дела.
3. выработка умений, необходимых для успешной организации, планирования и контроля деятельности службы питания на гостиничном предприятии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.О.1.04.01 Организация гостиничного дела изучается в рамках производственно-технологического модуля Б1.0.1.04 ООП ВО на протяжении 2 учебного семестра при очной форме обучения и заочной форме обучения и завершается промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Изучение дисциплины Б1.О.1.04.01 «Организация гостиничного дела» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами этого же модуля: Б1.О.1.04.02 «Основные службы гостиничного предприятия», Б.О.1.04.06 «Математические и статистические методы в индустрии туризма и гостеприимства», Б1.0.1.08 «Правовое обеспечение туристского и ресторанно-гостиничного бизнеса», Б1.0.1.09 «Основы оказания первой помощи».

Обучение по дисциплине Б1.О.1.04.01 «Организация гостиничного дела» предшествует изучению дисциплин: Б1.О.1.04.03 «Технологии организации и обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания», Б1.О.1.04.04 «Технологии и организации услуг питания», Б1.0.1.07 «Охрана труда и техники безопасности в организациях сферы гостеприимства», Б1.0.1.10 «Программное обеспечение и автоматизация профессиональной деятельности», Б1.0.1.12 «Проектирование гостиничной и ресторанной деятельности» и прохождению и выполнению:

- учебной практики (ознакомительной);
- производственной практики (технологической);
- производственной практики (организационно-управленческой).

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

| Индекс и содержание компетенции | Индекс и наименование индикатора содержания компетенции | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) |
|---|--|--|
| ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы | ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и | Знать: - терминологию и принципы организации гостиничного и ресторанного дела; - сущность организации гостиничного и ресторанного дела; - нормативно-правовую базу |

| | | |
|---|--|--|
| <p>гостеприимства и общественного питания</p> | <p>перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>организации деятельности гостиниц и ресторанов в Российской Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности и структуру гостиничного продукта; - принципы организации деятельности в ресторане гостиницы. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять формулировать основные задачи, стоящие перед гостиничным предприятием; - использовать нормативные правовые акты и специальную литературу для организации деятельности в гостинице; - формировать различные типы организационно-управленческих структур в гостинице; - проектировать деятельность исполнителей по предоставлению основных и дополнительных гостиничных услуг <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работы с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность гостиницы; - формирования пакета документов для классификации гостиницы; - формирования организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия; - планирования и оценки деятельности служб питания гостиницы |
|---|--|--|

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы (очная форма обучения)

| № п/п | Номера и наименования разделов и тем | Всего час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час. | Формы промежуточной аттестации | Вид и формы текущего контроля ¹ | | Код компетенции или код индикатора |
|------------------|--|------------|-------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|------------------------------------|
| | | | всего | в т.ч. | | | | | | в рамках контактной работы | в рамках самостоятельной работы | |
| | | | | лекции | занятия семинарского типа | Др. виды работ ³ | консультации ⁴ | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 2 семестр | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела Тема 1.1. Сущность организации гостиничного дела | 21 | 6 | 2 | 4 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 2. | Тема 1.2. Становление и развитие индустрии гостеприимства | 19 | 4 | 2 | 2 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.Т | ПР | ПК-1 |
| 3. | Тема 1.3. Нормативно-правовая база гостиничного дела | 21 | 6 | 2 | 4 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.Т | ПР | ПК-1 |
| 4. | Тема 1.4. Классификация гостиниц | 21 | 6 | 2 | 4 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.Т | ПР | ПК-1 |
| 5. | Раздел 2. Организация деятельности гостиничного предприятия Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия | 21 | 6 | 2 | 4 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 6. | Тема 2.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг | 21 | 6 | 2 | 4 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 7. | Тема 2.3. Технологический цикл обслуживания гостя | 19 | 4 | | 4 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 8. | Тема 2.4. Корпоративная культура гостиницы | 19 | 4 | 2 | 2 | | | 15 | | ПТЗ.О ПТЗ.Э | ПР | ПК-1 |
| | Промежуточная аттестация: экзамен | 18 | | | | | | 18 | <i>экзамен</i> | | | |
| ВСЕГО: | | 180 | 42 | 14 | 28 | | | 138 | | | | |

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

Распределение часов по темам и видам учебной работы (заочная форма обучения)

| № п/п | Номера и наименования разделов и тем | Всего час. | Контактная работа, час. | | | | | Самостоятельная работа, час. | Формы промежуточной аттестации | Вид и формы текущего контроля ⁵ | | Код компетенции или код индикатора |
|------------------|--|------------|-------------------------|----------|--|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|--|---------------------------------|------------------------------------|
| | | | всего | в т.ч. | | | | | | в рамках контактной работы | в рамках самостоятельной работа | |
| | | | | лекции | занятия семинарского типа ⁶ | др. виды работ ⁷ | консультаций ⁸ | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 2 семестр | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела Тема 1.1. Сущность организации гостиничного дела | 21 | 1 | 1 | | | | 20 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 2. | Тема 1.2. Становление и развитие индустрии гостеприимства | 21 | 1 | | 1 | | | 20 | | ПТЗ.О ПТЗ.Т | ПР | ПК-1 |
| 3. | Тема 1.3. Нормативно-правовая база гостиничного дела | 20 | 2 | 1 | 1 | | | 18 | | ПТЗ.О ПТЗ.Т | ПР | ПК-1 |
| 4. | Тема 1.4. Классификация гостиниц | 21 | 3 | 1 | 2 | | | 18 | | ПТЗ.О ПТЗ.Т | ПР | ПК-1 |
| 5. | Раздел 2. Организация деятельности гостиничного предприятия Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия | 22 | 2 | | 2 | | | 20 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 6. | Тема 2.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг | 22 | 3 | 1 | 2 | | | 19 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 7. | Тема 2.3. Технологический цикл обслуживания гостя | 22 | 2 | | 2 | | | 20 | | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| 8. | Тема 2.4. Корпоративная культура гостиницы | 22 | 2 | | 2 | | | 20 | | ПТЗ.О ПТЗ.Э | ПР | ПК-1 |
| | Промежуточная аттестация: экзамен | 9 | | - | - | | - | 9 | <i>экзамен</i> | ПТЗ.О ПТЗ.КР | ПР | ПК-1 |
| ВСЕГО: | | 180 | 16 | 4 | 12 | | | 164 | | | | |

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

4.2. Тематическое содержание занятий

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела Тема 1.1. Сущность организации гостиничного дела | Лекция (2 ак. ч.) | Вопрос 1. Теоретические аспекты организации гостиничного дела. Вопрос 2. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного дела. Вопрос 3. Инновационная инфраструктура гостиничного дела. |
| | Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.) | 1.Опрос 2. Кейсовые задания |
| | Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.) | 1. Выполнение контрольной работы № 1 |
| | Самостоятельная работа (15 ак. ч.) | Выполнение практической работы №1 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к контрольной работе №1 |
| Тема 1.2. Становление и развитие индустрии гостеприимства | Лекция (2 ак. ч.) | Вопрос 1. Этапы развития сферы гостеприимства. Вопрос 2. Развитие гостиничного и ресторанного дела в мире. Вопрос 3. Развитие гостиничного и ресторанного дела в России. |
| | Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак. ч.) | 1.Опрос |
| | Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.) | 1. Тестирование |
| | Самостоятельная работа (15 ак. ч.) | Выполнение практической работы № 2 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме |
| Тема 1.3. Нормативно-правовая база | Лекция (2 ак. ч.) | Вопрос 1. Источники правового обеспечения гостиничного и ресторанного дела. |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|--------------------------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| гостиничного дела | | <p>Вопрос 2. Государственное регулирование гостиничного и ресторанного дела в Российской Федерации.</p> <p>Вопрос 3. Законодательство Российской Федерации в сфере гостиничного и ресторанного дела.</p> |
| | <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)</p> | <p>1. Тестирование</p> <p>2. Кейсовые задания</p> |
| | <p>Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)</p> | <p>1. Выполнение контрольной работы № 2</p> |
| | <p>Самостоятельная работа (15 ак. ч.)</p> | <p>Подготовка к контрольной работе №2</p> <p>Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме</p> <p>Подготовка к тестированию</p> |
| Тема 1.4. Классификация гостиниц | <p>Лекция (4 ак. ч.)</p> | <p>Вопрос 1. Понятие классификации гостиниц.</p> <p>Вопрос 2. Порядок классификации в Российской Федерации.</p> <p>Вопрос 3. Рассмотрение апелляций, изменений, прекращение и приостановление действия свидетельства о классификации гостиницы.</p> <p>Вопрос 4. Требования к номерам гостиниц при классификации гостиниц.</p> <p>Вопрос 5. Требования к зданиям, прилегающей территории, техническому оборудованию, оснащению номерного фонда и объектам общего пользования гостиниц.</p> <p>Вопрос 6. Требования к технологии обслуживания гостей и персоналу гостиниц и ресторанов.</p> |
| | <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)</p> | <p>1. Опрос</p> <p>2. Защита рефератов/докладов</p> |
| | <p>Занятие семинарского</p> | <p>1. Сдача практической работы №3</p> |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | <p align="center">типа (Практическое занятие) (2 ак. ч.)</p> | |
| | <p align="center">Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)</p> | 1. Тестирование |
| | <p align="center">Самостоятельная работа (15 ак. ч.)</p> | Выполнение практической работы №3 Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме |
| <p>Раздел 2. Организация деятельности гостиничного предприятия</p> <p>Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия</p> | <p align="center">Лекция (2 ак. ч.)</p> | <p>Вопрос 1. Понятие организационной структуры гостиницы. Вопрос 2. Подходы к выбору организационной структуры гостиницы. Вопрос 3. Оценка эффективности организационной структуры гостиницы.</p> |
| | <p align="center">Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.)</p> | <p>1. Опрос 2. Кейсовые задания</p> |
| | <p align="center">Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.)</p> | 1. Защита рефератов/докладов |
| | <p align="center">Самостоятельная работа (15 ак. ч.)</p> | Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме |
| <p>Тема 2.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг</p> | <p align="center">Лекция (2 ак. ч.)</p> | <p>Вопрос 1. Понятие гостиничного продукта. Вопрос 2. Формирование и продвижение гостиничного продукта. Вопрос 3. Способы реализации гостиничного продукта.</p> |
| | <p align="center">Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> | <p>1. Опрос 2. Кейсовые задания</p> |
| | <p align="center">Занятие семинарского типа</p> | 1. Защита рефератов/докладов |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| | (Практическое занятие) (2 ак. ч.) | |
| | Контроль (Практическое занятие) (2 ак. ч.) | 1. Выполнение контрольной работы № 3 |
| | Самостоятельная работа (15 ак. ч.) | Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию |
| Тема 2.3. Технологический цикл обслуживания гостя | Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак. ч.) | 1. Опрос 2. Кейсовые задания |
| | Контроль (4 ак. ч.) | 1. Тестирование 2. Кейсовые задания |
| | Самостоятельная работа (15 ак. ч.) | Написание и подготовка к защите рефератов/докладов по теме Подготовка к тестированию |
| Тема 2.4. Корпоративная культура гостиницы | Лекция (2 ак. ч.) | Вопрос 1. Понятие и сущность корпоративной культуры. Вопрос 2. Функции корпоративной культуры в индустрии гостеприимства. Вопрос 3. Способы формирования корпоративной культуры гостиницы и ресторана. |
| | Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак. ч.) | 1. Опрос |
| | Контроль (2 ак. ч.) | 1. Защита рефератов/докладов |
| | Самостоятельная работа (15 ак. ч.) | Выполнение практической работы № 4 |

| Номера и наименования разделов и тем | Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации | Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|--------------------------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| Промежуточная аттестация | Экзамен | <i>по сумме текущего контроля и письменно – компьютерное тестирование</i> |

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1 Основная литература

Нормативные правовые акты:

1. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.1996 г № 132-ФЗ (последняя редакция) – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: - URL: <https://base.garant.ru/74929324/>, (дата обращения 27.04.2022)
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/18c73e8a47aaf667c557d6fc14441d9f257ade2b/ (дата обращения 27.04.2022)

Учебники:

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532803>
2. 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>

5.2 Дополнительная литература

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533149>
2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/49581>
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

| № п/п | Ссылка на информационный ресурс | Наименование разработки в электронной форме | Доступность |
|-------|--|---|--------------------------------------|
| 1 | www.lib.rucont.ru | Электронная библиотечная система | Индивидуальный неограниченный доступ |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | (ЭБС) РУКОНТ | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет |
| 2 | www.uraib.ru | Электронная библиотечная система (ЭБС) «Образовательная платформа ЮРАЙТ» | Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет |

Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.

2. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг

3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов

4. <http://www.iso.ch> - Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО

5. <http://www.gost.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ

6. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ

7. www.moshotel.ru - Официальный сайт Правительства Москвы

8. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.

9. <http://www.edelink.ru/> - один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.

10. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.

11. <http://www.prohotel.ru/> - всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

- пакет Microsoft Office 2010 Standart;
- программа Ньюотель;
- программа Project Expert;
- программный продукт «Система управления гостиницей Logus HMS для некоммерческого использования (для MS SQL Srv)», лицензия на 50 номеров. Учебная версия.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В составе используемых помещений имеются учебные аудитории, библиотека с читальными залами, оснащенные компьютерной техникой, видеопроектором, актовый зал, административные и служебные помещения.

Оборудование и техническое оснащение стандартной учебной аудитории:

- компьютеризированное рабочее место для преподавателя;

- рабочие места для студентов;
- мультимедийный проектор, экран;
- комплект учебно-методической, нормативно-правовой и научной литературы: учебники, книги, журналы;
- демонстрационные комплекты учебно-наглядных пособий (таблицы, рисунки, схемы, слайды, модели, муляжи);
- технические средства обучения: компьютеры, оснащенные программными пакетами Excel for Windows, Word for Windows, PowerPoint с доступом к библиотечным и сетевым источникам информации; программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС университета.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки

учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры указать наименование кафедры.

Советы по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины. Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.

8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.

9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.

10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.

11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.

12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;

- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;

- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;

- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Организация, планирование и контроль деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор и анализ конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Организация, планирование и контроль
деятельности организаций сферы
гостеприимства и общественного
питания»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| Индекс и содержание компетенции | Индекс и наименование индикатора содержания компетенции | Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата) | Наименование оценочного средства |
|--|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <p>ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале ПК-1.3. Осуществляет формирование и</p> | <p>Знать: - терминологию и принципы организации гостиничного дела; - сущность организации гостиничного дела; - нормативно-правовую базу организации деятельности гостиниц в Российской Федерации; - особенности и структуру гостиничного продукта; - принципы организации деятельности в гостинице Уметь: - применять формулировать основные задачи, стоящие перед гостиничным предприятием; - использовать нормативные правовые акты и специальную</p> | <p>опрос; реферат; контрольная работа; тестирование; экзамен</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>литературу для организации деятельности в гостинице; - формировать различные типы организационно-управленческих структур в гостинице; - проектировать деятельность исполнителей по предоставлению основных и дополнительных гостиничных услуг Иметь практический опыт: - работы с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность гостиницы; - формирования пакета документов для классификации гостиницы; - формирования организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия; - планирования и оценки деятельности служб и подразделений гостиницы</p> | |
|--|--|---|--|

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации Экзамен

Перечень вопросов:

1. Понятие и содержание гостеприимства.
2. Гостиничное дело как сфера обслуживания и сервиса.
3. Факторы, влияющие на развитие и организацию гостиничного и ресторанного дела.
4. Характеристика моделей гостиничного и ресторанного дела.
5. Гостиничная индустрия: понятие, сущность, структура.
6. Международные гостиничные цепи: понятие, основные бренды.
7. Гостиничный продукт: понятие и сущность, основные свойства.
8. Этапы развития сферы гостеприимства
9. Основные тенденции в развитии гостиничной индустрии в конце XIX в. – начале

XX века.

10. Первые гостиничные цепи.
11. Развитие гостиниц в России в XVIII - н. начале XX века.
12. Развитие гостиничного дела в СССР.
13. Современные тенденции развития гостиничного дела в России.
14. Правовое регулирование индустрии гостеприимства в Российской Федерации.
15. Системы классификации гостиниц.
16. Классификации гостиниц в Российской Федерации.
17. Участники классификации гостиниц.
18. Порядок классификации гостиниц.
19. Основные требования к номерам гостиниц при проведении классификации.
20. Основные требования к зданиям и прилегающей территории гостиницы при проведении классификации.
21. Основные требования к техническому оборудованию и оснащению номеров и объектам общего пользования гостиниц при проведении классификации.
22. Основные требования к квалификации персонала гостиницы при проведении классификации.
23. Требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории.
24. Виды гостиниц. Категории гостиниц в Российской Федерации.
25. Требования к системам жизнеобеспечения и безопасности гостиничных объектов.
26. Номерной фонд гостиницы. Категория номера гостиницы.
27. Понятие управления гостиницей. Управляющая компания.
28. Организационная структура гостиничного предприятия.
29. Основные службы и подразделения гостиничного предприятия.
30. Типология организационно-управленческих структур гостиницы.
31. Административная служба гостиницы: понятие и функционал.
32. Особенности гостиничного аутсорсинга.
33. Аутсорсинг в организации питания в гостинице.
34. Технологический цикл в индустрии гостеприимства.
35. Понятие и сущность гостиничной услуги.
36. Основные и дополнительные услуги гостиницы.
37. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
38. Порядок и условия предоставления гостиничных и ресторанных услуг.
39. Организация питания в гостинице.
40. Функциональные службы гостиницы.
41. Особенности организации обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах.
42. Требования к персоналу ресторана гостиницы.
43. Современные методы обеспечения безопасности гостиничных объектов.
44. Корпоративный климат и корпоративная культура в гостинице.
45. Управление корпоративной культурой в гостинице.
46. Способы формирования корпоративной культуры гостиницы.

Критерии оценки:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу

излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

ТЕСТИРОВАНИЕ

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1

Тема 2: Становление и развитие индустрии гостеприимства 1 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|----------|---|----------------------------------|
| 1. | <p>Гостеприимство — это:</p> <p>А) распространённый повсеместно (в самых различных культурах и во все временные периоды) социальный феномен, предполагающий предоставление гостю защиты и заботы</p> <p>Б) сфера предпринимательства, состоящая из видов обслуживания опирающихся на принципы гостеприимства</p> <p>В) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, иных организаций</p> | а) |
| 2. | <p>Имущественный комплекс, включающий в себя здание или часть здания, помещения, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц:</p> <p>а) средство размещения</p> <p>б) гостиница</p> <p>в) апартаменты</p> | а) |
| 3. | <p>Гостиничная индустрия – это:</p> <p>а) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания</p> <p>б) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций</p> <p>в) сфера предпринимательства, состоящая из видов обслуживания опирающихся на принципы гостеприимства</p> | в) |

| | | |
|------|--|----|
| 4. | Комплекс взаимосвязанных обслуживающих структур или объектов, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования гостиницы: а) гостиничный сервис б) гостиничное дело в) гостиничная инфраструктура | в) |
| 5. | Первое упоминание о гостинице были обнаружены в древних манускриптах: а) Манускрипт Бакхшали (224–383/885–993 гг. н.э.) б) Кодекс законов царя Вавилонии – Хаммурапи (1700 г. до н.э.) в) «История» Геродота (V в. до н.э.) | б) |
| 6. | Первые государственные постоянные дворы появились: а) на острове Крит (около 1500 г. до н.э.) б) в Римской империи (в I в. до н.э.) в) в Европе (в VIII-IX вв.) | б) |
| 7. К | Какой год принято считать началом официальной истории гостиничного дела: а) 1700 б) 1715 в) 1745 г) 1799 | б) |
| 8. | Какие модели организации гостиничного дела существуют? а) модель Ритца б) модель Хилтона в) модель Мариотт г) модель Кемонса д) все ответы верны | д) |
| 9. | Самая старая действующая гостиница в мире находится: а) в Индии б) в Италии в) во Франции г) в Японии | г) |
| 10. | Самая распространенная система классификации гостиниц основана на: а) на звездах б) на буквах в) на коронах | а) |

2 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|--|----------------------------|
| 1. | Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, иных организаций – это: а) туристская индустрия б) гостиничная индустрия | а) |

| | | |
|-----|---|----|
| | в) сфера гостеприимства | |
| 2. | Комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта: а) гостиничный продукт б) гостиничный сервис в) туристский продукт | в) |
| 3. | Средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации: а) гостиница б) общежитие в) санаторий | а) |
| 4. | Отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным Положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям: а) сертификация б) стандартизация в) классификация | в) |
| 5. | В древнерусском языке слово «гость» появилось в XI веке и означало: а) странник б) приезжий купец в) богомолец | б) |
| 6. | Когда в Древней Руси появились «ямы», постоянные дворы, предназначенные для смены лошадей и отдыха путешественников: а) в IX – X вв. б) в X – XI вв. в) в XI – XII вв. г) XII – XIII вв. | г) |
| 7. | Традиционное название длинных торговых рядов на Руси: А) гостинный дом Б) гостинный двор В) постоянный двор | б) |
| 8. | Туристский комплекс «Измайлово» в Москве был построен к началу: А) VI Всемирному фестивалю молодежи и студентов 1957 г. Б) олимпиады 1980 г. В) чемпионата мира по футболу 2018 г. | б) |
| 9. | Назовите страну. В которой большинство крупнейших отелей мира в настоящее время сосредоточено большинство крупнейших отелей: а) Швейцария б) Франция в) Италия г) Россия | в) |
| 10. | Английское слово "hospitality" (гостеприимство) происходит от | г) |

| | | |
|--|--|--|
| | старофранцузского "hospice" (оспис), что означает: А) гостеприимство б) милосердие в) гостеприимный дом г) странноприимный дом | |
|--|--|--|

3 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|--|----------------------------|
| 1. | Сфера предпринимательской деятельности, целью которой является получение прибыли за счет предоставления гостиничных услуг: а) гостиничное дело б) гостиничный сервис в) гостиничный бизнес | в) |
| 2. | Структура индустрии гостеприимства по Дж. Дитмеру и Дж. Гриффину включает следующие компоненты: а) гостеприимство и путешествия (туризм) б) путешествия, проживание, питание, досуг (отдых) в) коммерческий сектор, волонтерский сектор, государственный сектор | а) |
| 3. | Материально-техническая база гостиниц, которая обеспечивает полносервисное комплексное обслуживание гостей: а) сфера гостеприимства б) гостиничное хозяйство в) гостиничные услуги | б) |
| 4. | Стабулярии в Древнем Риме — это: А) гостиницы для знатных людей Б) гостиницы для низких сословий В) частные постоялые дворы | б) |
| 5. | В Средневековой Европе самым популярным средством размещения были: а) таверны б) частные постоялые дворы в) монастырские дома | в) |
| 6. | Указ Петра I «Об учреждении постоялых и гостиных дворов», изданный в январе 1719 года: а) учреждал придорожную гостиницу при почтовом ведомстве в Санкт-Петербурге б) способствовал созданию сети придорожных гостиниц в) регламентировал правила содержания гостиниц, ресторанов и трактиров | б) |
| 7. | Когда в России была введена единая система классификации гостиниц по категориям от 1 до 5 звезд? а) в 1991 г. б) в 1995 г. в) в 2019 г. | б) |
| 8. | Когда был создан Международный союз владельцев гостиниц? а) в XVIII в. б) в начале XIX в. | в) |

| | | |
|-----|--|----|
| | в) в начале XX в. | |
| 9. | Современный тип крупных городских гостиниц (отелей) сложился в: а) XIX б) в первой половине XX в. в) во второй половине XX в. | а) |
| 10. | Назовите город, в которой в настоящее время находится самый высокий отель в мире: а) Гонконг б) Нью-Йорк в) Дубаи | в) |

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 2

Тема 4: Классификация гостиниц 1 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|---|----------------------------|
| 1. | К основным целям классификации гостиниц не относится: а) предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц категориям, предусмотренным Положением о классификации гостиниц б) повышение конкурентоспособности гостиничных услуг и привлекательности гостиниц, направленное на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия гостиниц в) обеспечение научно-технического прогресса в сфере гостиничной индустрии | в) |
| 1. | Какой нормативный правовой акт устанавливает требования к категории номерного гостиничного фонда? а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ б) Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1053 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» в) Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» | в) |
| 2. | Государственный орган, осуществляющий ведение единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, и размещает сведения, содержащиеся в указанных перечнях, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: а) Федеральная налоговая служба б) Федеральное агентство по туризму в) Комиссия по апелляциям при Федеральном агентстве по туризму | б) |

| | | |
|----|---|----|
| 3. | Какой орган выдает свидетельство о присвоении гостинице определенной категории? а) Федеральное агентство по туризму б) Совет по классификации при Федеральном агентстве по туризму в) Аккредитованная организация | в) |
| 4. | 4. Орган, осуществляющий координационную деятельность по вопросам классификации гостиниц и работы аккредитованных организаций: а) Федеральное агентство по туризму б) Совет по классификации при Федеральном агентстве по туризму в) Комиссия по апелляциям при Федеральном агентстве по туризму | б) |
| 5. | 5. Срок действия свидетельства о классификации гостиницы составляет: а) один год б) три года в) пять лет | б) |
| 6. | Вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий «студия» и «апартамент»: а) комплекс апартаментов б) городская гостиница (отель) в) апарт-отель | в) |
| 7. | К номерам «высшей категории» на относится: а) «сюит» б) «стандарт» в) «студия» | в) |
| 8. | Обеспечивает соответствие гостиницы требованиям присвоенной категории, установленной Положением о классификации гостиниц, на весь срок действия свидетельства: а) заявитель б) аккредитованная организация в) Федеральное агентство по туризму | б) |
| 9. | Общий срок проведения аккредитованной организацией всех этапов классификации гостиницы не может превышать: а) 30 календарных дней б) 60 календарных дней в) 90 календарных дней | в) |

2 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|---|----------------------------|
| 1. | В каком нормативном правовом акте определено понятие «классификация гостиниц»? а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ б) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1053 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» в) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № № 1860 «Об | а) |

| | | |
|----|--|----|
| | утверждении Положения о классификации гостиниц» | |
| 2. | <p>Порядок классификации гостиниц, в том числе порядок принятия решения об отказе в осуществлении классификации гостиницы, приостановления или прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, виды гостиниц, категории гостиниц, требования к категориям гостиниц устанавливает:</p> <p>а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ</p> <p>б) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1053 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»</p> <p>в) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»</p> | в) |
| 3. | <p>Показатель, определяющий соответствие гостиницы и предоставляемых в ней гостиничных услуг уровню требований, предусмотренных:</p> <p>а) категория гостиницы</p> <p>б) категория номера гостиницы</p> <p>в) звездность гостиницы</p> | а) |
| 4. | <p>Физическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность по экспертной оценке на основании трудового договора либо договора гражданско-правового характера, заключенного с аккредитованной организацией:</p> <p>а) эксперт</p> <p>б) специалист по классификации</p> <p>в) аккредитованная организация</p> | б) |
| 5. | <p>Вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для приема пищи и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги:</p> <p>а) мотель</p> <p>б) городская гостиница (отель)</p> <p>в) хостел</p> | в) |
| 6. | <p>Принимает по обращению заявителя решение об осуществлении классификации гостиницы или об отказе в осуществлении классификации гостиницы:</p> <p>а) Федеральное агентство по туризму</p> <p>б) Комиссия по апелляциям при Федеральном агентстве по туризму</p> <p>в) аккредитованная организация</p> | в) |
| 7. | <p>Информирует аккредитованную организацию обо всех изменениях в гостинице, влияющих на соответствие</p> | в) |

| | | |
|-----|--|----|
| | <p>требованиям присвоенной категории:</p> <p>а) Федеральное агентство по туризму</p> <p>б) Комиссия по апелляциям при Федеральном агентстве по туризму</p> <p>в) Заявитель</p> | |
| 8. | <p>В случае принятия решения об отказе в присвоении гостинице категории аккредитованная организация вручает заявителю копию решения об отказе в присвоении гостинице категории с указанием причин принятия такого решения и документы, представленные заявителем, или направляет их заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронного документа:</p> <p>а) в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения</p> <p>б) в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения</p> <p>в) в течение 10 рабочих дней со дня принятия такого решения</p> | а) |
| 9. | <p>Протоколы обследования, акты оценки, копия свидетельства, а также документы, полученные от заявителя для проведения классификации гостиницы, и копия договора о проведении классификации гостиницы хранятся в аккредитованной организации и у заявителя:</p> <p>а) в течение 3 лет со дня заключения этого договора</p> <p>б) в течение 5 лет со дня заключения этого договора</p> <p>в) в течение 10 лет со дня заключения этого договора</p> | б) |
| 10. | <p>Заявитель вправе обжаловать результаты классификации гостиницы в комиссию по апелляциям:</p> <p>а) в течение 30 дней со дня получения копии решения аккредитованной организации</p> <p>б) в течение 60 дней со дня получения копии решения аккредитованной организации</p> <p>в) в течение 90 дней со дня получения копии решения аккредитованной организации</p> | а) |

3 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|---|----------------------------|
| 1. | <p>В каком нормативном правовом акте определено понятие «гостиничные услуги»?</p> <p>а) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ.</p> <p>б) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1053 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».</p> <p>в) Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».</p> | а) |
| 2. | <p>Вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов:</p> <p>а) загородный отель, туристская база, база отдыха, гостиничные номера при визит-центре</p> | б) |

| | | |
|----|---|----|
| | <p>б) курортный отель, дом отдыха, центр отдыха, пансионат</p> <p>в) мотель</p> | |
| 3. | <p>Классификации не подлежат средства размещения:</p> <p>а) гостиницы, расположенные в здании, являющемся объектом культурного наследия, и (или) выявленным объектом культурного наследия, и (или) объектом, составляющим предмет охраны исторического поселения, гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия, и (или) выявленным объектом культурного наследия, и (или) объектом, составляющим предмет охраны исторического поселения</p> <p>б) комплексы апартаментов</p> <p>в) кемпинги</p> | в) |
| 4. | <p>Проводит аккредитацию организаций, осуществляющих классификацию гостиниц:</p> <p>а) Федеральное агентство по туризму</p> <p>б) совет по классификации при федеральном агентстве по туризму</p> <p>в) Федеральная налоговая служба</p> | а) |
| 5. | <p>В период действия свидетельства информирует аккредитованную организацию, выдавшую свидетельство, о прекращении деятельности по предоставлению гостиничных услуг, а также о прекращении деятельности в качестве индивидуального предпринимателя либо о ликвидации юридического лица в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:</p> <p>а) Федеральное агентство по туризму</p> <p>б) совет по классификации при федеральном агентстве по туризму</p> <p>в) заявитель</p> | в) |
| 6. | <p>Аккредитованная организация направляет заявителю проект договора о проведении классификации гостиницы с расчетом размера платы за осуществление классификации гостиницы, подписанный аккредитованной организацией, либо мотивированный отказ в проведении классификации гостиницы:</p> <p>а) в течение 5 рабочих дней со дня получения от заявителя заявки</p> <p>б) в течение 10 рабочих дней со дня получения от заявителя заявки</p> <p>в) в течение 30 рабочих дней со дня получения от заявителя заявки</p> | б) |
| 7. | <p>Первый этап классификации - экспертная оценка гостиницы не включает в себя:</p> <p>а) документарную экспертную оценку</p> <p>б) выездную экспертную оценку</p> <p>в) принятие решения о присвоении гостинице определенной категории</p> | в) |
| 8. | <p>Общий срок проведения аккредитованной организацией всех этапов классификации гостиницы не может превышать:</p> <p>а) 30 календарных дней</p> <p>б) 60 календарных дней</p> <p>в) 90 календарных дней</p> | в) |
| 9. | <p>В гостиницах категорий «три звезды», «четыре звезды» и «пять звезд» не допускается наличие:</p> <p>а) номеров второй - пятой категорий</p> | а) |

| | | |
|-----|---|----|
| | б) первой категории в) высшей категории | |
| 10. | Приостанавливает, возобновляет и прекращает действие свидетельства о классификации гостиницы а) Федеральное агентство по туризму б) совет по классификации при федеральном агентстве по туризму в) аккредитованная организации | в) |

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 3

Тема 6: Гостиничный продукт как комплекс услуг 1 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|--|----------------------------|
| 1. | Требования к гостиничным услугам в России, в том числе к их объему и качеству, определяются: а) нормами международного договора б) санитарными нормами и правилами в) соглашением сторон договора | в) |
| 2. | Гостиничные услуги являются: а) осязаемыми б) абстрактными в) краткосрочными г) долгосрочные д) среднесрочные | б) |
| 3. | Совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворить их потребности: а) гостиничный продукт б) гостиничное хозяйство в) гостиничная индустрия г) гостиничная инфраструктура | а) |
| 4. | Жизненный цикл гостиничного продукта – это: а) это время его существования на рынке, охватывающее момент вывода гостиничного продукта на рынок б) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток с момента разработки и вывода на рынок до момента снятия с рынка в) это время его существования на рынке, охватывающее момент разработки продукта г) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток вывода на рынок д) это время спада спроса на него на рынке | б) |
| 5. | 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 | а) |

| | | |
|-----|---|----|
| | <p>гарантированное бронирование аннулируется</p> <p>а) гарантированное бронирование</p> <p>б) негарантированное бронирование</p> <p>в) сверхбронирование</p> | |
| 6. | <p>Осуществление бронирования гостиничного номера осуществляется:</p> <p>а) в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами</p> <p>б) путём принятия заявки на бронирование и наличия её оплаты</p> <p>в) с момента, когда потребитель выразил своё желание о бронировании</p> | а) |
| 7. | <p>Ключевую роль в координации контроля доступа в номера принадлежит:</p> <p>а) службе бронирования</p> <p>б) инженерно-технической службе</p> <p>в) службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p> <p>г) службе питания</p> <p>д) службе приема и размещения</p> | д) |
| 8. | <p>Гостиница по просьбе гостя обязана без дополнительной оплаты обеспечить:</p> <p>а) предоставление завтрака</p> <p>б) комплекта посуды и столовых приборов</p> <p>в) дополнительного комплекта постельного белья</p> | б) |
| 9. | <p>10. Административная служба гостиничного комплекса:</p> <p>а) решает организационно-хозяйственные вопросы для функционирования гостиницы</p> <p>б) отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса</p> <p>в) решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения и следит за исполнением своих обязанностей сотрудниками гостиницы</p> | а) |
| 10. | <p>Исполнитель вправе самостоятельно установить время обслуживания потребителей</p> <p>а) в гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель</p> <p>б) в отеле с номерным фондом более 100 номеров</p> <p>в) в гостинице с номерным фондом свыше 500 номеров</p> | а) |

2 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|--|----------------------------|
| 1. | <p>Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию (исключить лишнее):</p> <p>а) наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы - для юридического лица, адрес и режим работы - для филиала иностранного юридического лица, включенного в</p> | в) |

| | | |
|----|--|----|
| | <p>государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц</p> <p>б) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.</p> <p>в) выписку из Единого государственного реестра недвижимости, или копия свидетельства о праве собственности, или копия договора аренды на здание (помещение), или копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания (помещения) для оказания гостиничных услуг, копии договора аренды земельного участка, на котором расположены объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, или иных документов, подтверждающих право владения или пользования указанным земельным участком</p> | |
| 2. | <p>Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять:</p> <p>а) более 2 часов</p> <p>б) более 3 часов</p> <p>в) более 5 часов</p> | б) |
| 3. | <p>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:</p> <p>а) Федеральным агентством по туризму</p> <p>б) исполнителем</p> <p>в) потребителем</p> | б) |
| 4. | <p>Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг (исключить лишнее):</p> <p>а) вызов скорой помощи;</p> <p>б) пользование медицинской аптечкой;</p> <p>в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;</p> <p>г) предоставление иглол и ниток</p> | г) |
| 5. | <p>Если период от времени заселения гостя до времени его заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя:</p> <p>а) в размере, не превышающем плату за половину суток</p> <p>б) рассчитывается за сутки</p> <p>в) в порядке, установленном исполнителем</p> | в) |
| 6. | <p>Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется:</p> <p>а) Федеральным агентством по туризму</p> <p>б) исполнителем</p> <p>в) потребителем</p> | б) |
| 7. | <p>Заказчик (потребитель) вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов:</p> <p>а) за сутки до заселения в гостиницу</p> <p>б) за половину суток до заселения в гостиницу</p> <p>в) в любое время</p> | в) |

| | | |
|-----|---|----|
| 8. | Контроль за соблюдением Правил предоставления гостиничных услуг осуществляется: а) Федеральным агентством по туризму б) Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в) исполнителем | б) |
| 9. | Унифицированный стандартный объем услуг с определенной последовательностью предоставления, которым намерен воспользоваться клиент и предлагает средство размещения во время пребывания клиента в гостинице а) технологический цикл обслуживания гостя б) стандарт обслуживания гостя в) правила предоставления гостиничных услуг | а) |
| 10. | Какой этап стоит первым в технологическом цикле обслуживания гостя? а) бронирование б) расчет в) регистрация | а) |

3 вариант

| № п/п | Вопрос и варианты ответов | Вариант правильного ответа |
|-------|---|----------------------------|
| 1. | Совокупность методов, приемов, последовательность операций и процедур в сочетании с использованием средств, оборудования, материалов, инструментов управления и организации в обслуживании гостя: а) технология обслуживания б) алгоритм обслуживания в) стандарт обслуживания | а) |
| 2. | За организацию управления всеми службами гостиницы несет ответственность: а) административная служба б) служба приема и размещения в) инженерно-техническая служба | а) |
| 3. | Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг: а) 09.00 часов текущих суток по местному времени б) 12.00 часов текущих суток по местному времени в) 14.00 часов текущих суток по местному времени | б) |
| 4. | Какой документ не является основанием для размещения в отечественных гостиницах граждан Российской Федерации? а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за | г) |

| | | |
|-----|--|----|
| | пределами Российской Федерации г) страховой полис обязательного медицинского страхования гражданина Российской Федерации | |
| 5. | Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании: а) документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них) б) документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них) | а) |
| 6. | Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя в отечественные гостиницы осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются а) Международными гостиничными правилами в 12.00 часов текущих суток по местному времени б) по согласованию сторон в) исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности | в) |
| 7. | Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в отечественных гостиницах определяется: А) Международными гостиничными правилами Б) по согласованию сторон В) исполнителем | в) |
| 8. | При регистрации иностранных граждан принимающая сторона должна обеспечить (исключить лишнее) а) соблюдение заявленной иностранцем цели посещения России б) соблюдение иностранным гражданином законодательства Российской Федерации на территории страны в) своевременный выезд иностранного гражданина | б) |
| 9. | Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» в течение: а) в течение 12 часов б) в течение 24 часов в) в течение 48 часов | б) |
| 10. | В соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства | б) |

| | |
|--|--|
| <p>Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» гостиница сообщает в миграционную службу о их прибытии:</p> <p>а) в течение 12 часов б) в течение 24 часов в) в течение 48 часов</p> | |
|--|--|

Критерии оценки:

| оценка | количество правильных ответов |
|-------------|-------------------------------|
| «зачтено» | более 50 % правильных ответов |
| «незачтено» | менее 50 % правильных ответов |

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ/ДОКЛАДОВ

Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела

Тема 1.1. Сущность организации гостиничного дела

1. Гостеприимство: понятие, сущность, традиции.
2. Традиции русского гостеприимства.
3. Индустрия гостеприимства: понятие, структура, особенности современного развития.
4. Основные факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства.

Тема 1.2. Становление и развитие индустрии гостеприимства

1. Этапы развития гостиничного и ресторанного дела.
2. Особенности развития гостиничного дела в России и за рубежом.
3. Основные тенденции и противоречия развития современной гостиничной индустрии.
4. Гостиничные сети: понятие, виды, особенности развития.
5. Необычные гостиницы в России и за рубежом.
6. Развитие ресторанного дела в России.

Тема 1.3. Нормативно-правовая база гостиничного дела

Перечень вопросов:

1. Источники правового обеспечения деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
2. Международное сотрудничество в сфере гостеприимства. Международные гостиничные правила.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Тема 1.4. Классификация гостиниц

1. Международные системы классификации гостиниц и иных средств размещения.
2. Развитие отечественной классификации гостиниц.
3. Основные требования к классификации гостиниц в российской Федерации (на конкретном примере).

Раздел 2. Организация деятельности гостиничного предприятия

Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия

1. Организационная структура как модель, формирующая иерархию внутри компании
2. Типология организационной структуры

3. Организация, функционирование и взаимосвязь служб и отделов гостиничного предприятия.
4. Анализ организационно-управленческой гостиницы (на конкретном примере).

Тема 2.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг

1. Гость и его потребности.
2. Гостиничный продукт как результат хозяйственной, сервисной, интеллектуальной деятельности исполнителя.
3. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия.

Тема 2.3. Технологический цикл обслуживания гостя

1. Особенности предоставления гостиничных услуг в России и за рубежом.
2. Порядок регистрации в гостинице иностранных граждан и лиц без гражданства: нормы и технология.
3. Порядок регистрации в гостинице граждан Российской Федерации: нормы и технология.
4. Проблемы реализации прав гостей в сфере гостеприимства.

Тема 2.4. Корпоративная культура гостиницы

1. Корпоративный климат и корпоративная культура в гостиничных объектах.
2. Основные понятия корпоративной культуры.
3. Корпоративная культура и имидж отеля.

Методические указания по написанию реферата/доклада

Структура реферата должна состоять из трех разделов: 1. Вступление (введение, актуальность, цель, задачи, объект и предмет исследования). 2. Основная часть (раскрытие темы реферата). 3. Заключение (выводы, рекомендации, собственное мнение).

При изложении теоретического материала необходимо определять рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; использовать понятия, строго соответствующие теме реферата; выполнять работу самостоятельно.

Анализ и оценку информации осуществлять грамотно, применяя категории анализа; умело использовать приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; объяснять альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и приходиться к сбалансированному заключению; использовать большое количество различных источников информации; давать личную оценку проблеме.

Построение суждений должно быть ясным с четким изложением выдвинутых тезисов, сопровождаться грамотной аргументацией, приведением различных точек зрения и своей личной оценки. Общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации должны соответствовать жанру проблемной научной статьи.

Требования к оформлению работы:

- соответствие основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации.

Критерии оценки:

| оценка | показатели |
|---------------|---|
| «отлично» | <p>работа отвечает четырем критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; |

| | |
|-----------------------|--|
| | - построение суждений; - правильное оформление работы. |
| «хорошо» | работа отвечает трем критериям |
| «удовлетворительно» | работа отвечает двум критериям |
| «неудовлетворительно» | работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию |

ОПРОС

Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела

Тема 1.1. Сущность организации гостиничного дела

Перечень вопросов:

1. Гостеприимство. Сфера гостеприимства. Индустрия гостеприимства.
2. Гостиничный и ресторанный бизнес.
3. Понятие гостиничного и ресторанного сервиса.
4. Структура и содержание гостиничного хозяйства.
5. Средство размещения и гостиница.

Тема 1.2. Становление и развитие индустрии гостеприимства

Перечень вопросов:

1. Этапы развития сферы гостеприимства и индустрии гостеприимства.
2. Средства размещения и общественного питания в Древнем мире.
3. Гостиницы и пункты общественного питания в Средние Века.
4. Развитие гостиниц и пунктов общественного питания в Новое время.
5. Гостиничное хозяйство в второй половине 19 – начале 20 века.
6. История развития гостиничного и ресторанного дела в России.

Тема 1.3. Нормативно-правовая база гостиничного дела

Перечень вопросов:

1. Конституционные основы гостиничного дела.
2. Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостиничного дела.
3. Международное сотрудничество в сфере гостеприимства.
4. Локальные акты гостиничного и ресторанного предприятия.

Тема 1.4. Классификация гостиниц

Перечень вопросов:

1. Общие положения о классификации гостиниц.
2. Участники классификации гостиниц.
3. Порядок классификации гостиниц.
4. Рассмотрение апелляций, изменений, прекращение и приостановление действия свидетельства.
5. Основные требования к номерам, оснащению и персоналу гостиниц при классификации.

Раздел 2. Организация деятельности гостиничного предприятия

Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие организационной структуры.
2. Основные виды организационных структур управления.

3. Особенности использования организационных структур управления на предприятиях сферы гостеприимства.
4. Преимущества и недостатки использования организационных структур управления в различных видах гостиниц.

Тема 2.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг

Перечень вопросов:

1. Понятие и сущность гостиничного продукта.
2. Жизненный цикл гостиничного продукта.
3. Основные и дополнительные услуги в структуре гостиничного продукта.
4. Особенности формирования гостиничного продукта.
5. Особенности продвижения и реализации гостиничного продукта.

Тема 2.3. Технологический цикл обслуживания гостя

Перечень вопросов:

1. Понятие технологии обслуживания потребителя.
2. Понятие и сущность технологического цикла в обслуживании потребителя гостиничных услуг.
3. Функционал служб гостиницы в обслуживании гостя.
4. Особенности обслуживания гостя при приеме, регистрации и размещении в гостинице.
5. Защита прав потребителей гостиничных услуг.

Тема 2.4. Корпоративная культура гостиницы

Перечень вопросов:

1. Понятие корпоративной культуры.
2. Понятие имиджа гостиницы и ресторана.
3. Персонал как основной фактор имиджа гостиницы и ресторана.
4. Жизненный цикл корпоративной культуры.
5. Подходы исследованию корпоративной культуры гостиничного предприятия.
6. Показатели эффективности корпоративной культуры.
7. Диагностика корпоративной культуры в гостиничном деле.

Критерии оценки:

| оценка | показатели |
|---------------|--|
| «зачтено» | получение правильных ответов на вопросы не менее 50% |
| «незачтено» | получение правильных ответов на вопросы менее 50% |

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)

ПР № 1.

Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела

Тема 1.1. Сущность организации гостиничного дела

Перечень вопросов:

1. Определите понятия «гостеприимство», «сфера гостеприимства», «гостиничное дело», «гостиничный бизнес», «гостиничный сервис», «ресторанный сервис», «гостиничное хозяйство», «средство размещения», «гостиница». «индустрия гостеприимства», «туристская индустрия».
2. Изобразите схематически структуру индустрии гостеприимства и туристской

индустрии.

3. Раскройте содержание современной индустрии гостеприимства.

ПР № 2.

Тема 1.2. Становление и развитие индустрии гостеприимства

Перечень вопросов:

1. Охарактеризуйте основные этапы развития сферы гостеприимства и индустрии гостеприимства.
2. Выделите основные особенности развития гостиничного хозяйства в Древнем мире и Средние века.
3. Выделите основные причины бурного развития гостиничного хозяйства в Новое время.
4. Сравните развитие гостиничной индустрии в России и за рубежом в 20 веке.
5. Определите основные тенденции развития гостиничной индустрии на современном этапе.

ПР № 3.

Тема 1.3. Нормативно-правовая база гостиничного дела

Перечень вопросов:

1. Составьте перечень основных законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих гостиничную деятельность в Российской Федерации.
2. Составьте перечень основных законодательных, иных нормативных правовых актов и международных договоров, обеспечивающих сотрудничество Российской Федерации и зарубежных стран в сфере гостеприимства.
3. Составьте перечень локальных актов гостиничного предприятия.

ПР № 4.

Тема 1.4. Классификация гостиниц

Перечень вопросов:

1. Общие положения о классификации гостиниц
2. Участники классификации гостиниц
3. Порядок классификации гостиниц
4. Рассмотрение апелляций, изменений, прекращение и приостановление действия свидетельства
5. Основные требования к номерам, оснащению и персоналу гостиниц при классификации

Раздел 2. Организация деятельности гостиничного предприятия

ПР № 5.

Тема 2.1. Организационная структура гостиничного предприятия

Перечень вопросов:

1. Понятие организационной структуры.
2. Основные виды организационных структур управления.
3. Особенности использования организационных структур управления в сфере гостеприимства.
4. Преимущества и недостатки использования организационных структур управления в различных видах гостиниц.

ПР № 6.

Тема 2.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг

Перечень вопросов:

1. Понятие и сущность гостиничного продукта.
2. Жизненный цикл гостиничного продукта.
3. Основные и дополнительные услуги в структуре гостиничного продукта.
4. Особенности формирования гостиничного продукта.
5. Особенности продвижения и реализации гостиничного продукта.

ПР № 7.

Тема 2.3. Технологический цикл обслуживания гостя

Перечень вопросов:

1. Понятие технологии обслуживания потребителя.
2. Понятие и сущность технологического цикла в обслуживании потребителя гостиничных услуг.
3. Функционал служб гостиницы в обслуживании гостя.
4. Качество и культура обслуживания гостей.
5. Особенности обслуживания гостя при приеме, регистрации и размещении в гостинице.
6. Защита прав потребителей гостиничных услуг.

ПР № 8.

Тема 2.4. Корпоративная культура гостиницы

Перечень вопросов:

1. Понятие корпоративной культуры.
2. Понятие имиджа гостиницы.
3. Персонал как основной фактор имиджа гостиницы.
4. Жизненный цикл корпоративной культуры.
5. Подходы исследованию корпоративной культуры гостиничного предприятия.
6. Показатели эффективности корпоративной культуры.
7. Диагностика корпоративной культуры в гостиничном деле.

Методические указания по выполнению практической работы

Каждый студент выбирает одну из тем задания и подготавливает презентацию (5-10 слайдов).

Критерии оценки:

| Оценка | показатели |
|-----------------------|--|
| «отлично» | работа отвечает четырем критериям: - знание и понимание теоретического материала; - анализ и оценка информации; - построение суждений; - правильное оформление работы. |
| «хорошо» | работа отвечает трем критериям |
| «удовлетворительно» | работа отвечает двум критериям |
| «неудовлетворительно» | работа отвечает только одному или не отвечает ни одному критерию |

КЕЙСОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Пример кейсового задания к теме № 1.4. Классификация гостиниц

Проанализируйте ситуацию. Определите какие проблемы необходимо решить в данной ситуации. Какие формы и методы разработки и принятия решений по данной ситуации могут быть предложены:

Городская гостиница категории «три звезды» готовится к классификации. Опишите план действий по подготовке к проведению классификации. Какие нормативные правовые акты будут использованы для определения требований к гостинице? Кто будет отвечать за подготовку к классификации гостиницы? Какие каналы коммуникации будут использованы? Каков план подготовки к классификации будет предложен?

| оценка | показатели |
|---------------------|---|
| «отлично» | <p>Задание выполнено полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, студент(ы) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа.</p> <p>Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения.</p> <p>В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации.</p> <p>В случае письменного отчета-презентации по выполнению задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений</p> |
| «хорошо» | <p>Задание выполнено полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения.</p> <p>Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.</p> <p>При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, 14 подготовленная устная презентации выполненного кейс-задания не очень структурирована.</p> <p>При письменном отчете-презентации по выполнению задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.</p> |
| «удовлетворительно» | <p>Задание выполнено более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, студент(ы) расплывчато раскрывает решение, не может четко</p> |

| | |
|-----------------------|--|
| | <p>аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний.</p> <p>Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует.</p> <p>При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейс-задания не структурирована.</p> <p>В случае письменной презентации по выполнению задания не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.</p> |
| «неудовлетворительно» | <p>Задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.</p> <p>Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.</p> |

КОНТРОЛЬНЫЕ РАБОТЫ (КР)

Раздел 1. Теоретические основы организации гостиничного дела

КР №1

Тема 1.1. Сущность организации гостиничного дела

Задание 1. Соотнесите понятие и определение

| понятие | определение |
|--------------------------|--|
| Гостеприимство | все родственные отрасли экономики, специализирующиеся на обслуживании путешествующих людей через специализированные предприятия: отели, рестораны, туристские агентства, национальные парки, музейно-туристские комплексы, исторические и культурные достопримечательности |
| Индустрия гостеприимства | комплекс отраслей, основная задача которых связана с обслуживанием путешественников во время их пребывания вне места постоянного проживания |
| Гостиничное дело | предпринимательская деятельность на рынке услуг, связанная с обслуживанием гостей. |
| Гостиничный бизнес | это набор основных и дополнительных услуг гостиницы, соответствующий ее виду и категории |
| Гостиничный сервис | универсально распространенный общественный институт, обеспечивающий гостю прием и заботу |

Задание 2. Гостеприимство — это феномен кросскультурный и трансисторический. Гостеприимство имеет обрядность. Соотнесите обряды с их описанием (по Н.М. Мышьяковой). Соедините элементы попарно

| | |
|-----------------------|--|
| постлиминарные обряды | приобщение, включение иноземца в новый мир, после чего он должен восприниматься как «свой» (включение) |
| сублиминарные обряды | вывод гостя из «своего» пространства и проводы его обратно в «чужой» мир (исход) |
| прелиминарные обряды | гость уже не принадлежит своему пространству, но он еще и не часть принимающего его сообщества (переход, промежуток) |
| лиминарные обряды | отделение гостя от прежнего мира (отделение) |

Критерии оценки:

| оценка | показатели |
|-----------------------|--|
| «отлично» | выполнено верно два задания |
| «хорошо» | выполнено два задания с ошибками (до 2 ошибок) |
| «удовлетворительно» | - выполнено одно задание - выполнено два задания с ошибками (до 4 ошибок) |
| «неудовлетворительно» | Задание не выполнено |

КР №2

Тема 1.3. Нормативно-правовая база гостиничного дела

Задание 1. Укажите нормативный правовой акт, в котором определено понятие

| понятие | Нормативный правовой акт |
|-----------------------------|--------------------------|
| Гостиница | |
| Классификация гостиницы | |
| Гостиничный услуги | |
| Классификация гостиницы | |
| Договор | |
| Публичный договор | |
| Исполнитель | |
| Заказчик | |
| Потребитель | |
| Бронирование | |
| Аккредитованная организация | |
| Номерной фонд | |

Задание 2.

Составьте перечень законодательных и иных правовых актов, регулирующих деятельность городской гостиницы (отеля) категории 5 звезд в г. Москве по оказанию услуг питания

Критерии оценки:

| оценка | показатели |
|-----------------------|--|
| «отлично» | выполнено верно два задания |
| «хорошо» | выполнено два задания с ошибками (до 2 ошибок) |
| «удовлетворительно» | - выполнено одно задание - выполнено два задания с ошибками (до 4 ошибок) |
| «неудовлетворительно» | Задание не выполнено |

КР №3

Тема 2.4. Корпоративная культура гостиницы

Задание 1. На основе изученной учебной и научной литературы проанализируйте и соотнесите понятия «корпоративная культура» и «организационная структура», результаты занесите в таблицу.

| Корпоративная культура | Организационная структура |
|-------------------------------|----------------------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

Задание 2. Соотнесите понятия и определения.

| понятие | определение |
|---------------------------|---|
| Традиция | устойчивое представление о том, каким должен быть рассматриваемый объект |
| Образец | изучении и формировании эффективного поведения индивидов, групп, организации в целом для достижения поставленных целей и выживания в долгосрочной перспективе |
| Нравственность | Обычай – порядок действий, который повторяется многократно долгое время |
| Обычай | система правил поведения индивида, основанных на значимых для личности ценностях |
| Организационное поведение | сложившиеся в обществе модели поведения, которые передаются из поколения в поколение и связаны с историей народа или государства |

Критерии оценки:

| оценка | показатели |
|-----------------------|--|
| «отлично» | выполнено верно два задания |
| «хорошо» | выполнено два задания с ошибками (до 2 ошибок) |
| «удовлетворительно» | - выполнено одно задание - выполнено два задания с ошибками (до 4 ошибок) |
| «неудовлетворительно» | Задание не выполнено |