

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.24 Организация и технология гостиничного дела

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2026

Автор программы:

Кандидат экономических наук, доцент Мачалкин Сергей Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма « ____ » _____ 20__ г. Протокол № ____

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, информационных технологий и креативных индустрий, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	30
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	32
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	32

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий
- сервисный

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Очная (семестр)		
		2	3	4
1	Ознакомительная практика			+
2	Организация и технология ресторанного дела	+	+	
3	Стандартизация, сертификация и безопасность в сервисе и туризме			+

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Организация и технология гостиничного дела» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис.

Дисциплина «Организация и технология гостиничного дела» изучается в 1, 2 семестрах.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 9 з.е.

Очная: 9 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	324
Контактная работа	128
Лекции (Лекции)	64
Практические (Практ. раб.)	64
Самостоятельная работа (СР)	160
Экзамен	36
Зачет	-

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
2 семестр					
1	Классификация отелей и других средств размещения	8	8	16	Опрос; Собеседование; Решение ситуационных задач; Тестирование
2	Основные функции и службы отеля	8	8	22	Опрос; Тестирование; Собеседование; Решение ситуационных задач
3	Жизнедеятельност ь отеля	8	8	22	Опрос; Собеседование; Решение ситуационных задач
4	Управление персоналом отеля	8	8	20	Опрос; Тестирование; Собеседование
3 семестр					
5	Деловой этикет	8	8	22	Опрос; Тестирование; Решение ситуационных задач
6	Продажа гостиничных услуг	8	8	26	Опрос; Другие формы контроля

7	Финансовый менеджмент и доходы отеля	8	8	22	Опрос; Решение ситуационных задач
8	Безопасность отеля	8	8	10	Опрос; Тестирование

Тема 1. Классификация отелей и других средств размещения (ОПК-3)

Лекция.

Стандартные классификации средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Классификация по размеру. Классификация по видам собственности и управления. Классификация по длительности проживания. Классификация по режиму эксплуатации. Классификация по ценам на услуги. Классификация отелей по расположению. Типология отелей по сегменту рынка. Бизнес-отели. Отели для отдыха. Туристические отели. Классификация отелей по уровню комфорта. Критерии национальных классификаций. Современные

Практическое занятие.

1. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185-98).
2. Классификация отелей по сегменту рынка.
3. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.
4. Гостиничное хозяйство Тамбовской области.

Задания для самостоятельной работы.

1. Стандартные классификации средств размещения.
2. Типология отелей по сегменту рынка.
3. Критерии национальных классификаций.
4. Современные тенденции в классификации отелей.

Тема 2. Основные функции и службы отеля (ОПК-3)

Лекция.

Отделение обслуживания. Служба приема и размещения (front office). Обслуживающий персонал в уни форме. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания. Подразделение бронирования номеров. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба маркетинга и продаж. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.

Практическое занятие.

Технология обслуживания иностранных и российских туристов.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте презентацию следующих служб:

1. Отделение обслуживания.
2. Служба приема и размещения (front office).
3. Обслуживающий персонал в униформе.
4. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля.
5. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания.
6. Подразделение бронирования номеров.
7. Медицинская служба.
8. Инженерно-техническая служба.
9. Служба маркетинга и продаж.
10. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.

Тема 3. Жизнедеятельность отеля (ОПК-3)

Лекция.

Компьютерные программы в отелях. PMS-системы. Управляющая компания и ее функции. Управление качеством. Дополнительные услуги отеля. Связь с поставщиками дополнительных услуг. Транспорт. Трансфер. SPA-услуги. Тарификация телефонных переговоров гостей.

Практическое занятие.

1. Система выбора управляющей компании, предложенная консультационной фирмой HVS International.

2. Документы первичного учета для гостиниц Российской Федерации.
3. Автоматизированные системы управления отелем.

Задания для самостоятельной работы.

1. Компьютерные программы в сетевых отелях и несетевых (общее и отличие).
2. Виды управления в гостиничном бизнесе..
3. Управление качеством в гостеприимстве. Тайный гость.

Тема 4. Управление персоналом отеля (ОПК-3)

Лекция.

Основные ошибки при подборе персонала. Этапы подбора персонала. Сбор и анализ данных о вакансии. Требования к должности. Подготовка и размещение объявления. Поиск кандидата. Оценка резюме. Первый телефонный звонок кандидату. Проведение собеседования и принятие решения. Отбор персонала в малых отелях. Адаптация новых сотрудников. Мотивация персонала отеля. Трудовое поведение. Внутренняя система обучения персонала отеля.

Практическое занятие.

1. Должностные инструкции персонала гостиницы.
2. Составление резюме соискателя должности.
3. Программа проведения тренинга в гостиничном предприятии.

Задания для самостоятельной работы.

1. Правила поведения работника с клиентами.
2. Основные ошибки при работе с клиентами.

Тема 5. Деловой этикет (ОПК-3)

Лекция.

Требования, предъявляемые к внешнему виду и поведению на рабочем месте. Телефонный этикет. Этикет электронного послания. Клиентоориентированность. Как успокоить разгневанного гостя. Как справиться с конфликтными личностями.

Практическое занятие.

Составление плана действий при стандартных и нестандартных конфликтных ситуациях.

Задания для самостоятельной работы.

1. Типология клиентов. Составление таблицы.
2. Виды конфликтов.

Тема 6. Продажа гостиничных услуг (ОПК-3)

Лекция.

Особенности потребительского поведения корпоративных клиентов. Переговоры. Съезды и конференции. Собрания и семинары. Культурные мероприятия. Банкеты и продажа гостиничных пакетов. Личные продажи. Электронные продажи.

Практическое занятие.

1. Заключение договора на корпоративное обслуживание.
2. Рассадка на банкетах и деловых встречах.
3. Особенности электронных продаж.

Задания для самостоятельной работы.

1. Виды банкетов.
2. Системы бронирования отелей.
3. Правила рассадки на банкетах.

Тема 7. Финансовый менеджмент и доходы отеля (ОПК-3)

Лекция.

Коэффициент загрузки номеров. Коэффициент гостевой загрузки. Средняя цена номера (средняя цена проданных номеров, средняя цена располагаемых номеров). Средняя стоимость покупки. Загрузка ресторана (оборачиваемость мест). Доходность отеля. Доли различных подразделений в продажах. Диаграмма безубыточности. Отчет о движении денежных средств. Баланс. Ценовые стратегии, применяющиеся в гостиничном бизнесе. Стратегии высоких цен. Стратегии низких цен. Стратегии ориентации на конкурентов. Тарифная политика малых отелей и их продвижение. Психология ценообразования. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Метод ценообразования на основе издержек. Расчет цен на гостиничные услуги. Регулирование цен. Государственные органы, принимающие участие в ценообразовании. Вопросы ценообразования в Гражданском кодексе (ГК) РФ. Вопросы управления ценами в Налоговом кодексе (НК) РФ. Цена и антимонопольное законодательство.

Практическое занятие.

1. Связь цен с различными экономическими показателями.
2. Расчет уровня безубыточности отеля при изменении цены.
3. График безубыточности. Пример счета прибыли-убытков отеля.

Задания для самостоятельной работы.

1. Книги ежедневного учета.
2. Главная книга.
3. Отчет о прибылях и убытках.
4. Отчет о движении денежных средств.
5. Основные системы гостиничных тарифов (Европейский план, континентальный, полупансион, полный пансион, «всё включено»).
6. Тарифы и тарифная политика.
7. Цена и антимонопольное законодательство.

Тема 8. Безопасность отеля (ОПК-3)

Лекция.

Организационные меры безопасности отеля. Предотвращение взрывов. Внешняя безопасность. Охрана доступа. Письма с взрывчатыми веществами. Безопасность здания. Взрывные устройства и угрозы взрыва. Правила эвакуации. Поиск взрывного устройства. Безопасность заложников. Предотвращение краж и несанкционированного проникновения. Безопасность VIP-гостей. Защита информации. Защита коммерческой тайны. Обнаружение прослушивания. Система охранной и тревожно-вызывной сигнализации. Охранная сигнализация. Тревожно-вызывная сигнализация. Система управления доступом. Управление доступом в номера. Управление доступом в служебные помещения. Система телевизионного наблюдения. Система защиты информации. Контроль систем жизнеобеспечения здания отеля.

Практическое занятие.

1. **Примерные обязанности менеджера гостиницы в случае возникновения эпидемии. Схема оповещения (передачи информации) в случае выявления больного с подозрением на особо опасную инфекцию.**
2. Требования по сертификации обеспечения жизни, здоровья и сохранности имущества гостей при проживании в отеле.
3. Схема плана первичных мероприятий по активизации работы, связанной с обеспечением безопасности отеля. Карта сообщения об угрозе взрывного устройства. Тексты оповещения об эвакуации.

Задания для самостоятельной работы.

1. Закон РФ «О безопасности».
2. Правомерность установки в гостиницах камер видеонаблюдения.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

2 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Классификация отелей и других средств размещения	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.
		Решение ситуационных задач	10	10-9 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-8 баллов – студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-5 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему; 4-1 если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

		Тестирование	10	10 баллов – 75-100% правильных ответов в тесте, 5 баллов – 50-74% правильных ответов в тесте, 3 балла – 25-50% правильных ответов в тесте, 1 балл - менее 25% правильных ответов в тесте
2.	Основные функции и службы отеля	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – 75-100% правильных ответов в тесте, 5 баллов – 50-74% правильных ответов в тесте, 3 балла – 25-50% правильных ответов в тесте, 1 балл - менее 25
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.
		Решение ситуационных задач	10	10-9 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-8 баллов – студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-5 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему; 4-1 если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
3.	Жизнедеятельность отеля	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание

		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.
		Решение ситуационных задач	10	10-9 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-8 баллов – студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-5 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему; 4-1 если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
4.	Управление персоналом отеля	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – 75-100% правильных ответов в тесте, 5 баллов – 50-74% правильных ответов в тесте, 3 балла – 25-50% правильных ответов в тесте, 1 балл - менее 25
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.
5.	Премияльные баллы		20	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
6.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	
7.	Итого за семестр		100	

3 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый

- премиальные баллы – 20 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Деловой этикет	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – 75-100% правильных ответов в тесте, 5 баллов – 50-74% правильных ответов в тесте, 3 балла – 25-50% правильных ответов в тесте, 1 балл - менее 25
		Решение ситуационных задач	10	10-9 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-8 баллов – студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-5 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему; 4-1 если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
2.	Продажа гостиничных услуг	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание

		Другие формы контроля	10	10-9 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-8 баллов – студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-5 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему; 4-1 если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.
3.	Финансовый менеджмент и доходы отеля	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Решение ситуационных задач	10	10-9 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-8 баллов – студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием специализированной терминологии; 7-5 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему; 4-1 если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

4.	Безопасность отеля	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – 75-100% правильных ответов в тесте, 5 баллов – 50-74% правильных ответов в тесте, 3 балла – 25-50% правильных ответов в тесте, 1 балл - менее 25
5.	Премияльные баллы		20	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
6.	Ответ на экзамене		30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
7.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
8.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Другие формы контроля

Тема 6. Продажа гостиничных услуг

Ситуация

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.

2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.

3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Ситуация

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции*
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции*
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.*

Ситуация

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

- 1.Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии*
- 2.экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона*
- 3.психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.*

Опрос

Тема 1. Классификация отелей и других средств размещения

1. По каким признакам классифицируются средства размещения за рубежом?
2. Назовите основные системы классификации гостиниц в Европе, Америке, Азии, Австралии.
3. Какие причины способствуют возникновению и развитию гостиничных цепей?
4. Назовите самые известные мировые гостиничные цепи.
5. Гостиницы каких международных цепей находятся в Москве?
6. Как классифицируются средства размещения в России?
7. Назовите основные требования, применяемые к средствам размещения, согласно Государственной системе классификации.
8. Назовите основные критерии классификации гостиниц.
9. Классификация гостиниц г. Тамбова

Тема 2. Основные функции и службы отеля

1. Перечислите основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
3. Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:
 - служба приема и размещения;
 - служба эксплуатации номерного фонда;
 - хозяйственная служба;
 - инженерно-техническая служба;
 - коммерческая служба;

- служба безопасности.

Тема 3. Жизнедеятельность отеля

1. Назовите компьютерные программы, используемые в гостиницах.
2. Процесс управления качеством.
3. Назовите функции управляющей компании.

Тема 4. Управление персоналом отеля

1. Этапы подбора персонала.
2. Требования к должности.
3. Должностные обязанности персонала гостиниц
4. Требования, предъявляемые к горничным, дежурным, уборщикам нежилых помещений.
5. Должностная инструкция горничной
6. Оценка резюме.
7. Проведение собеседования и принятие решения.
8. Отбор персонала в малых отелях. Адаптация новых сотрудников.
- 1 9. Мотивация персонала отеля. Трудовое поведение

Тема 5. Деловой этикет

1. **Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.**
2. Общие правила общения персонала с клиентами.
3. Телефонный этикет
4. Типы клиентов.
5. Работа с клиентами разных психотипов.

Тема 6. Продажа гостиничных услуг

1. Назовите особенности продаж корпоративным клиентам.
2. Назовите особенности личных продаж гостиничных услуг.
3. Эффективность электронных продаж в гостиничном бизнесе.
4. Гостиничные пакеты.
5. Организация мероприятий в гостинице и их роль в гостиничных продажах.

Тема 7. Финансовый менеджмент и доходы отеля

1. Коэффициент загрузки номеров. Коэффициент гостевой загрузки.
2. Средняя цена номера (средняя цена проданных номеров, средняя цена располагаемых номеров). Средняя стоимость покупки.
3. Загрузка ресторана (оборачиваемость мест).
4. Доходность отеля. Доли различных подразделений в продажах. Диаграмма безубыточности
5. Отчет о движении денежных средств. Баланс.
6. Ценовые стратегии, применяющиеся в гостиничном бизнесе. Стратегии высоких цен. Стратегии низких цен. Стратегии ориентации на конкурентов.
7. Тарифная политика малых отелей и их продвижение.
8. Психология ценообразования.
9. Методы ценообразования в гостиничном

Тема 8. Безопасность отеля

1. Организационные меры безопасности отеля.
2. Предотвращение краж и несанкционированного проникновения.
3. Безопасность VIP-гостей. Защита информации. Защита коммерческой тайны

4. Система охранной и тревожно-вызывной сигнализации номера.
5. Система телевизионного наблюдения.
6. Контроль систем жизнеобеспечения здания отеля.

Решение ситуационных задач

Тема 1. Классификация отелей и других средств размещения

Ситуация

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:

- а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;
- б) классификации номерного фонда гостиницы и предложите варианты размещения семьи;

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.

2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Тема 2. Основные функции и службы отеля

Ситуация 1

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

Задание

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

Ситуация 2

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

Задание

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

Ситуация 3

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

Задание

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

Тема 3. Жизнедеятельность отеля

Ситуация

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

Задание

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

Ситуация

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. *Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?*
2. *Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?*
3. *Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.*

Ситуация

В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

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

Задание

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

Ситуация

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. *Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.*
2. *Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.*
3. *Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.*

Тема 5. Деловой этикет

Ситуация

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1. *Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.*
2. *Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.*
3. *Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.*

Тема 7. Финансовый менеджмент и доходы отеля

Ситуация

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Ситуация

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

1. Каковы действия персонала гостиницы?
2. Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
3. Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

Собеседование

Тема 1. Классификация отелей и других средств размещения

1. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185-98).
2. Классификация отелей по сегменту рынка.
3. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.
4. Гостиничное хозяйство Тамбовской области.

Тема 2. Основные функции и службы отеля

1. Служба приема и размещения (front office).
3. Обслуживающий персонал в униформе.
4. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля.
5. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания.
6. Подразделение бронирования номеров.
7. Медицинская служба.
8. Инженерно-техническая служба.
9. Служба маркетинга и продаж.
10. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.

Тема 3. Жизнедеятельность отеля

1. Система выбора управляющей компании, предложенная консультационной фирмой HVS International.
2. Документы первичного учета для гостиниц Российской Федерации.
3. Автоматизированные системы управления отелем.

Тестирование

Тема 1. Классификация отелей и других средств размещения

1. "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации • Франции 2. "Ведущие отели мира" — это _____, занимающаяся(-еся) определением лучших отелей мира.

- международная корпорация

3. "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 1 звезда:

- 4

4. "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 2 звезды

- 6

5. "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 3 звезды

- 8

6. "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 4 звезды • 12 7. "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 5 звезд:

- 20

8. Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются:

- кемпинги

9. Английское слово "hospitality" (гостеприимство) происходит от старофранцузского "hospice", что означает: • странноприимный дом

10. Аренда стала популярной в гостиничной индустрии в:

- 50-60 годы

11. Балльная система, в основе которой лежит оценка гостиниц экспертной комиссией называется также :

- индийской olt

Тема 2. Основные функции и службы отеля

1. Функции отдела бронирования:

а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

б) услуги химчистки

с) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице (+)

2. Если при гарантированном бронировании нужная сумма депозита не внесена к назначенной дате, то сотрудник отдела бронирования:

а) переводит бронь в разряд негарантированной (+)

б) отменяет бронирование

с) ничего не делает

3. Гарантированная бронь аннулируется при опоздании потребителя:

а) на 12 часов

б) на 18 часов

с) на 24 часа (+)

4. Двойное бронирование это:

а) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум клиентам на одну и ту же дату (+)

б) бронирование на одну фамилию сразу два номера на одну и ту же дату

с) бронирование на одну фамилию два номера на разные даты

5. Структурное подразделение, осуществляющее процедуру резервирования номеров посредством телефонных звонков, через коммерческих представителей гостиниц, почтой, телексом, факсом, электронной почтой:

а) служба приема и размещения

б) служба консьержей

с) служба бронирования (+)

6. Коэффициент загрузки гостиницы это:

а) процентное отношение фактически занятых номеров в гостинице к общему количеству номеров в гостинице (+)

б) отношение общего числа гостей к числу проданных номеров

с) отношение количества занятых номеров к количеству восьмичасовых горничных смен

7. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

а) количества дней пребывания в гостинице

б) низкого спроса на гостиницу

с) погодных условий (+)

8. Аббревиатура принятая в гостиничном бизнесе RB

(Room booked) означает:

а) количество номеров, отменяемых в последний момент

б) количество забронированных номеров (+)

с) количество номеров забронированных, но простаивающих из-за неявки гостей

9. Документ, свидетельствующий о заключении договора между клиентом и гостиницей:

а) разрешение на поселение

б) анкета (+)

с) уведомление о прибытии иностранного гражданина

10. Процесс бронирования включает следующие этапы:

а) встреча, приветствие гостя, его регистрация, вселение в номер

б) получение заявки, определение наличия номеров, регистрация предварительного заказа, подтверждение бронирования, выполнение заказа, составление отчетов о бронировании (+)

Тема 4. Управление персоналом отеля

1. В гостиничном бизнесе основной услугой является:

а) предоставление услуг бизнес-центра

б) предоставление услуг фитнес-центра

с) предоставление размещения (+)

2. Функциональное подразделение службы управления номерным фондом, обеспечивающее размещение и проживание клиента в номере, включая предварительные (бронирование), текущие (регистрация, расселение) и заключительные процедуры (расчет, выписка) называют:

а) служба приема и размещения (+)

б) служба консьержей

с) служба безопасности

3. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:

а) служба приема и размещения

б) служба консьержей

с) банкетная служба (+)

4. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:

а) портье

б) телефонные операторы

с) кассиры (+)

5. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:

а) 14 суток с момента получения

б) месяца с момента получения

с) 2 суток с момента получения (+)

6. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток (+)

б) не более 6 часов после расчетного часа

с) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)

7. Разрешение на поселение это:

а) документ, по которому клиент производит оплату за проживание

б) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице

с) документ, дающий право на занятие номера и места в номере (+)

8. К компьютерным системам управления отелем относятся:

а) Galileo (+)

б) Worldspan

с) Эдельвейс

9. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:

а) ваучером

б) наличными

с) кредитными картами (+)

10. Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

а) паспорт и визу (+)

б) паспорт и миграционную карту

с) визу и разрешение на въезд

Тема 5. Деловой этикет

1. Тип номера- apartament представляет собой:

а) самые роскошные номера отеля, состоят из нескольких спален, кабинета, 2 или 3 туалетов

б) номера, приближенные к виду современных квартир (2х или более комнатная квартира) (+)

с) семейная комната размером больше стандартной

2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

а) услуги прачечной

б) услуги переводчика

с) пользование медицинской аптечки (+)

3. Основные функции службы общественного питания:

а) оказание услуг связи

б) оказание бытовых услуг

с) организация и обслуживание банкетов (+)

4. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

а) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом (+)

б) гостиницы делового назначения

с) гостиницы для отдыха

5. Один из видов столования, организованный для того, чтобы участники заседания или собрания могли немного отдохнуть между докладами или обсуждениями в течение дня называется:

а) банкет-фуршет

б) кофе-брейк (+)

с) банкет с полным обслуживанием официантами

6. Прачечная включает в себя следующие участки:

а) грязного белья, стирки, гладильное отделение, бельевая, отделение бытового обслуживания гостей (+)

б) приемное отделение, отдел учета, гладильное отделение, бельевая, отделение распределения

с) приемное отделение, отдел учета, прачечная, бельевая, отделение выдачи

7. Гостиничная анимация – это:

а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта (+)

б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках

с) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг

8. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:

а) системы АА

б) звездная (Европейская классификация) (+)

с) системы В&В

9. Заезд клиента в гостиницу 01.11.2024 в 11:00 часов – выезд 03.11.2024 в 10:00. Оплата будет произведена за:

а) одни сутки

б) почасовая

с) двое суток (+)

10. Закончите предложение: Экспресс-уборка номера – это:

а) уборка номера по просьбе гостя (+)

б) быстрая уборка номера, когда один гость выехал, а другой должен срочно заехать

с) уборка свободного номера, в который ожидается заезд

Тема 8. Безопасность отеля

1. К службе питания и напитков не относится:

а) кухня

б) обслуживания номерного фонда (+)

с) рестораны

2. К дополнительным услугам относятся:

а) все сказанное (+)

б) организация продажи билетов на все виды транспорта

с) экскурсионное обслуживание

3. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:

а) дополнительная кровать в номер

б) услуги room-service

с) иголки и нитки (+)

4. К факторам микросреды гостиничного предприятия (среда прямого воздействия) относятся:

а) спрос на рынке (+)

б) уровень конкуренции

с) потребители

5. Если предприятие принимает решение активно действовать на всем рынке без разработки различных продуктов и/или маркетинговых программ для каждого сегмента рынка, то это решение может быть охарактеризовано как:

а) агрегированный маркетинг

б) дифференцированный маркетинг

с) недифференцированный маркетинг (+)

6. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:

а) мерчендайзинг

б) лицензирование

с) франчайзинг (+)

7. Стадия традиционного жизненного цикла гостиницы, использующая информационную рекламу:

а) стадия внедрения (+)

б) стадия роста

с) стадия спада

38. Микросреда фирмы - это:

а) набор свойств товара

б) функциональные структуры предприятия

с) силы и субъекты, на которые фирма может влиять (+)

9. Реклама – это:

а) текст в газете об услуге;

б) форма сбыта услуг через объявления в СМИ;

с) любая оплаченная форма продвижения товаров, услуг определенным рекламодателем; (+)

10. В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:

а) факторы окружающей среды отеля (+)

б) способы выхода на новые рынки

с) конкурентные преимущества услуг отеля

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета, экзамена

Типовые вопросы зачета (ОПК-3)

1. Формы собственности гостиничных предприятий на примере гостиниц г. Тамбова.
2. Основные показатели гостиничных предприятий.
3. Продажа услуг гостиничного сервиса.
4. Проблемы сферы услуг в г. Тамбове.
5. Материально-техническое обеспечение гостиничного предприятия.
6. Организация деятельности службы предварительного бронирования.
7. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
8. Классификация средств размещения.
9. Основные службы гостиницы и их характеристика.
10. Сертификация гостиничных предприятий.
11. Предоставление дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.
12. Методы управления гостиничным предприятием.
13. Совершенствование качества услуг на гостиничных предприятиях.

14. Классификация гостиниц г. Тамбова.
15. Управление качеством в индустрии гостеприимства.
16. Роль и значение рекламы в продвижении гостиничных услуг.
17. Мировые стандарты индустрии гостеприимства.
18. Маркетинг в гостиничном бизнесе.
19. Качество услуг – как основная составляющая маркетинга.
20. Методы оценки персонала в гостиничном хозяйстве.
21. Формирование внешней среды и интерьера гостиниц.
22. Информатизация и автоматизация в средствах размещения.
23. Гостиницы – как индустрия гостеприимства.
24. Специфика гостиничного сектора.
25. Конфликты в организации и их разрешение.
26. Индустрия питания в индустрии гостеприимства.
27. Охрана труда и правонарушения в гостинице.
28. Управление доходами и тарифные политики в гостиничном бизнесе.
29. Нормативные документы индустрии гостеприимства.
30. Информационные Технологии в управлении отелем.
31. Проблема качества гостиничных услуг.
32. Организация управления гостиницей.

Типовые задания для зачета (ОПК-3)

Ситуация

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1. *Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.*
2. *Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.*
3. *Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.*

Ситуация

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

1. *систему управления качеством услуг в гостинице*
2. *место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия*
3. *понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.*

Типовые вопросы экзамена (ОПК-3)

1. История гостиничного бизнеса: Конрад Хилтон.
2. История гостиничного бизнеса: Элсворд Статлер.
3. История гостиничного бизнеса: Эрнст Хендерсон.
4. История гостиничного бизнеса: Ральф Хитц.
5. История гостиничного бизнеса: Кеммон Уилсон.

6. Кодекс профессиональной этики гостиничного работника.
7. Категории отелей.
8. Сертификация услуг гостиниц.
9. Основные системы гостиничных тарифов.
10. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.
11. Архитектурные и технические решения при строительстве гостиниц.
12. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.
13. Правила общения персонала с клиентами.
14. Источники информации для системы оценки удовлетворенности клиента.
15. Служба приема и размещения.
16. Бронирование номеров и мероприятий. Глобальные системы резервирования.
17. Хозяйственная служба.
18. Инженерная служба.
19. Служба безопасности.
20. Отдел закупок.
21. Служба питания (меню, способы приготовления пищи).
22. Служба питания (функции, виды ресторанов, виды сервиса).
23. Банкетная служба. Виды банкетов.
24. Учет в гостиничном бизнесе. Финансовая служба.
25. Показатели деятельности гостиницы.
26. Компьютерные системы управления отелем.
27. Общение при продаже организационно-устроительских услуг.
28. Должностные инструкции: генеральный директор.
29. Должностные инструкции: зам. генерального директора.
30. Должностные инструкции: главный бухгалтер-контролер.
31. Должностные инструкции: заведующий номерным фондом.
32. Должностные инструкции: заведующий службой бронирования.
33. Должностные инструкции: регистратор.
34. Должностные инструкции: кассир службы портье.
35. Должностные инструкции: заведующий хозяйственным отделом.
36. Должностные инструкции: заведующий прачечной.
37. Должностные инструкции: дежурная по этажу.
38. Должностные инструкции: горничная дневной смены.
39. Должностные инструкции: инспектор по уборке.
40. Должностные инструкции: уборщик.
41. Должностные инструкции: консьерж.
42. Должностные инструкции: дежурный носильщик.
43. Должностные инструкции: швейцар.
44. Должностные инструкции: посыльный.
45. Должностные инструкции: ответственный за безопасность.
46. Должностные инструкции: начальник телефонной службы.
47. Должностные инструкции: главный инженер.
48. Должностные инструкции: сменный электрик.
49. Должностные инструкции: заведующий отделом продуктов питания и напитков.
50. Должностные инструкции: начальник отдела кадров.
51. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (основные положения).
 - 1 52. Определение гостиничного предприятия и его услуг.
 - 2 53. Важнейшие показатели, используемые в гостиничном деле.
 - 3 54. Сущность гостиничной услуги как продукта.

- 4 55. Некоторые элементы продукта и удовлетворение потребностей клиента.
- 5 56. Полезность гостиничной услуги.
- 6 57. Некоторые направления развития гостиничных услуг.
- 7 58. Маркетинговое значение мнения клиента.
- 8 59. Качество гостиничных услуг и категоризация гостиничных предприятий в некоторых странах.
- 9 60. Значение клиента в системе качества.
- 10 61. Аудит качества в гостиницах.
62. Нарушение качества гостиничных услуг и способы противодействия этому.
63. Удовлетворение жалоб.
64. Экономические аспекты качества гостиничных услуг.
65. Связь цен с различными экономическими параметрами.
66. Повышение цен.
67. Снижение цен.
68. Равновесие цен на рынке гостиничных услуг.
69. Цены на дополнительные услуги.
70. Методы формирования цен.
71. Функции и средства рекламы.
72. Связь с общественностью(Public relations)
73. Спонсорство.
74. Индивидуальная продажа как средство продвижения гостиничных услуг.
75. Телемаркетинг.
76. Рынок гостиничных услуг.
77. Процесс продажи гостиничных услуг.
78. Продажа для индивидуальных клиентов.
79. Продажа для бюро путешествий.

Типовые задания для экзамена (ОПК-3)

Ситуация

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:

- а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;*
- б) классификации номерного фонда гостиницы и предложите варианты размещения семьи;*

2. Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.

2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность*
- особенности профессиональных качеств*
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.*

Ситуация

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.
2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?
3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Зачет

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ОПК-3	Свободно формулирует функции управления на предприятиях сферы гостеприимства; умеет распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства; на высоком уровне владеет теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ОПК-3	Имеет слабые знания для выполнения функций управления на предприятиях сферы гостеприимства; не может распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства; не владеет теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства. Не может ответить на вопрос

Экзамен

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ОПК-3	Достаточно свободно формулирует функции управления на предприятиях сферы гостеприимства; умеет распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства; на высоком уровне владеет теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.

«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-3	В достаточной мере владеет функциями управления на предприятиях сферы гостеприимства; умеет распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства; на хорошем уровне владеет теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-3	Имеет базовый уровень для выполнения функций управления на предприятиях сферы гостеприимства; по предложенному алгоритму может распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства; владеет фрагментарными теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства. Вопросы вызывают затруднения.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-3	Имеет слабые знания для выполнения функций управления на предприятиях сферы гостеприимства; не может распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства; не владеет теоретическими основами планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства. Не может ответить на вопросы

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Сухов Р. И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник. - Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. - 196 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>
2. Алексеева Н.П. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие. - Москва: Флинта, 2021. - 344 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN97859765085071.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Емелина И. А. Учебно-методическое пособие по дисциплине «Мировое гостиничное хозяйство». - Тольятти: ПБГУС, 2020. - 56 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/399230>
2. Любимова Л.А., Любомудрова А.Ю. Туризм и гостиничное хозяйство: правовые основы и технологии : учеб. пособие. - Тамбов: Издательский дом ТГУ им.Г.Р. Державина, 2010. - 96с.
3. Гостиничное хозяйство : учебное пособие. - 2-е изд., стер.. - Москва: Флинта, 2016. - 345 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70360>

6.3 Иные источники:

1. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования -
3. Министерство науки и высшего образования РФ. Официальный сайт - <https://minobrnauki.gov.ru>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

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

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

- Лицензия №42574186 от 10.08.2007

Операционная система Microsoft Windows 7, 8, 10

Операционная система Microsoft Windows 10 Home x64 - Сертификат подлинности на системных блоках

Операционная система Linux Alt 8.1 Образование

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>
2. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
5. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
6. Российская национальная библиотека: официальный сайт. – URL: <http://nlr.ru>
7. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
8. Электронная библиотека ТГУ. – URL: <https://elibrary.tsutmb.ru/>
9. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
10. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.