

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

А.Н. Леухин
от «28» августа 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой менеджмента

Е.В. Крюкова
от «28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Составитель(-и)	Леухин А.Н., доцент кафедры менеджмента
Направление подготовки / специальность	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) ОПОП	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	заочная
Год приема	2023
Курс	4
Семестр	7, 8

Астрахань – 2023

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг»: формирование у студентов представлений о функционировании гостиничного предприятия, как части сферы услуг, организационной структуре, формах и методах обслуживания в гостинично-туристских комплексах.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

- изучение специфики организации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределения обязанностей и определения объёмов работ исполнителей;
- рассмотрение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;
- оценка качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения, контроль за деятельностью гостиниц, соблюдением ими качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей и других средств размещения;
- определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности;
- приобретение способности к проектированию функциональных технологических процессов гостиниц и других средств размещения, внедрению в их работу современных инновационных технологий.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1 Учебная дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений.

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» взаимосвязана с дисциплинами: «Основы туризма», «Сервисная деятельность», «Организация туристской деятельности», «Организация туроперейтинга» и находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи со многими дисциплинами ОПОП.

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами: «Основы туризма», «Сервисная деятельность», «Организация туристской деятельности».

Знания:

- основ организации туристской деятельности.

Умения:

- осуществлять сбор и анализ профессиональной информации, проводить факторный анализ внешней и внутренней среды с целью обоснования, принятия и реализации управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства.

Навыки:

- навыками управления и организации деятельности на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

2.3 Последующие учебные дисциплины и (или) практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: «Организация туроперейтинга».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) профессиональных (ПК):

- способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности (ПК-1).

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-1	ИПК-1.1.1. Работуисполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности.	ИПК-1.2.1 Организовать работуисполнителей, принимать решенияоб организации туристской деятельности.	ИПК-1.3.1. Способами организовать работу исполнителей, принимать решенияоб организации туристской деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины (модуля) составляет 7 зачетных единиц, в том числе 20 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 8 часов – лекции, 12 часов – практические, семинарские занятия), 232 часа – на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоятельная работа		Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии.	7	1	2			24	учебная дискуссия/ тестирование
Тема 2. Состояние, проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии в России и мире.	7	1	2			26	учебная дискуссия/ тестирование/ творческое задание
Тема 3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.	7					26	учебная дискуссия/ тестирование/ творческое задание
Тема 4. Гостиничные предприятия: понятие, типология, классификация.	7	2	2			26	учебная дискуссия/ тестирование/ контрольная

Операционные показатели деятельности отеля.							работа
Тема 5. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации.	7					26	учебная дискуссия/ тестирование/ творческое задание/ кейс-задания
Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба организации питания: ключевые показатели эффективности.	8	2	4			26	учебная дискуссия/ тестирование/ контрольная работа
Тема 7. Технологический цикл гостиничного обслуживания.	8					26	учебная дискуссия/ тестирование/ творческое задание/ кейс-задания
Тема 8. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами. Организация и предоставление дополнительных услуг.	8	2	2			26	учебная дискуссия/ тестирование/эссе
Тема 9. Взаимоотношение гостиничных предприятий с предприятиями туризма.	8					26	учебная дискуссия/ тестирование/ кейс-задания Итоговое тестирование
ИТОГО		8	12			232	ЗАЧЕТ / ЭКЗАМЕН

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых в них компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Компетенции	Общее количество компетенций
		ПК-1	1
Тема 1. Исторические предпосылки становления	27	+	1

мировой гостиничной индустрии.			
Тема 2. Состояние, проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии в России и мире.	55	+	1
Тема 3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.		+	1
Тема 4. Гостиничные предприятия: понятие, типология, классификация. Операционные показатели деятельности отеля.	56	+	1
Тема 5. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации.		+	1
Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба организации питания: ключевые показатели эффективности.	58	+	1
Тема 7. Технологический цикл гостиничного обслуживания.		+	1
Тема 8. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами. Организация и предоставление дополнительных услуг.	56	+	1
Тема 9. Взаимоотношение гостиничных предприятий с предприятиями туризма.		+	1
Итого	252	1	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии.

Исторические этапы эволюции индустрии гостеприимства: Древний период; Средневековье; Новое время; Современный период. Развитие гостиничного дела в России: дореволюционный период, советское время. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Тема 2. Состояние, проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии в России и мире.

Характеристика понятий индустрии туризма и гостеприимства. Факторы и тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства. Динамика показателей развития гостиничной индустрии в России. Международные бренды на российском гостиничном рынке. Национальные и региональные гостиничные бренды в России. Структура международного гостиничного рынка: динамика развития.

Тема 3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.

Гостиничные услуги и их виды. Гостиничный продукт: структура и специфика. Инновационное развитие гостиничных услуг: исторический аспект. Существующие модели гостеприимства: характеристика и особенности. Современные формы гостиничного бизнеса: независимые, входящие в сети (франчайзинг), члены ассоциаций и консорциумов, гостиничные операторы / управляющие компании на рынке, ранжирование сетевых брендов, типы и профили управляющих компаний. Организационная структура гостиничного предприятия: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизионная, матричная структуры управления.

Тема 4. Гостиничные предприятия: понятие, типология, классификация.

Гостиницы: понятие, характеристика, типология и функциональное назначение. Международные системы классификации по уровню комфорта и иным критериям. Гостиничная сеть «Ассог» как пример классификации сетевых брендов.

Национальная система классификации гостиниц и иных средств размещения: общие положения, виды гостиниц, сроки классификации, участники системы классификации, классификация гостиниц, органы по аккредитации, требования классификации, ответственность, порядок классификации, экспертная оценка и ее этапы. Требования к зданиям, номерам и услугам отелей в зависимости от категорий. Федеральный перечень туристских объектов: структура и навигация. География уполномоченных аккредитованных организаций на территории Астраханской области. Категории объектов размещения в регионе.

Ключевые (операционные) показатели эффективности деятельности современного отеля: OR, RevPAR, ADR и их значение для гостиничной индустрии.

Тема 5. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации.

Свод нормативно-правовых актов и нормативно-технической документации в гостиничной индустрии. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения; способы предоставления информации потребителям; порядок и условия предоставления гостиничных услуг (договор, стоимость, порядок предоставления услуг, ранний заезд, поздний выезд); ответственность исполнителя и потребителя.

Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба организации питания: ключевые показатели эффективности.

Служба приема и размещения и служба бронирования: структура и особенности работы. Правила регистрации российских и зарубежных гостей.

Служба обслуживания и эксплуатации номерного фонда: структура и отделы, персонал и назначение. Комплектация тележки горничной. Правила работы с вещами гостей и виды уборки. Вспомогательные службы отеля (административно-управленческая, коммерческая, инженерно-техническая службы, служба безопасности).

Служба организации питания отеля: структура и обслуживающий персонал. Классификация предприятий общественного питания. Виды завтраков/тарифов. Варианты организации питания и методы обслуживания. Ключевые (операционные) показатели эффективности деятельности предприятия питания и их значение для индустрии гостеприимства.

Тема 7. Технологический цикл гостиничного обслуживания. Операционные показатели деятельности отеля.

Гостиничный цикл и его этапы. Виды гостиничных технологий. Автоматизированные системы управления в отеле: глобальные дистрибьютерские системы на рынке NoReCa, альтернативные системы бронирования в индустрии туризма и гостеприимства, автоматизированные системы управления отелем.

Анализ работы автоматизированной системы управления отелем «Контур-Отель»:

разделы, особенности бронирования, операции с функциональными вкладками, документы и счета.

Тема 8. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.

Организация и предоставление дополнительных услуг.

Профессиональная этика работников предприятий гостиничной индустрии. Клиенты предприятий индустрии гостеприимства и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Специфика предоставления дополнительных услуг: бизнес услуги, услуги оздоровительного центра, анимационные услуги, услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств, экскурсионные услуги и услуги встреч и проводов гостей.

Тема 9. Взаимоотношение гостиничных предприятий с предприятиями туризма.

Особенности ведения переговоров с представителями туристских компаний. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые формы работы гостиничных предприятия с туроператорами. Оформление договорной документации.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

Освоение дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» обучающимися предполагает посещение и прослушивание лекций, работу на практических занятиях в виде собеседования по вопросам, выполнения практических заданий под руководством преподавателя как в группах, так и индивидуально. Часть заданий после изучения соответствующей темы обучающиеся выполняют в качестве самостоятельной работы.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

По каждой теме необходимо готовиться по вопросам для собеседования. Для подготовки используйте материал лекций (в т.ч., в LMS Moodle «Цифровое обучение»), учебников и учебных пособий из раздела 8. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Практические задания для самостоятельной работы нужно выполнять после занятия или изучения материала по соответствующей теме. Разъяснения по выполнению данных заданий и примеры их выполнения будут даны на занятии. Выполненные самостоятельно задания необходимо сдать преподавателю на следующем занятии для проверки.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Доходные дома в дореволюционной России. Развитие санаторно-курортных учреждений в России и мире в конце XIX-начале XX вв.	24	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию.

<p>Некоммерческие структуры рынка HoReCa в странах Европы.</p> <p>Региональные гостиничные сети Европы и США.</p>	26	<p>Чтение основной и дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к тестированию.</p> <p>Подготовка творческого задания.</p>	
<p>Построение организационной структуры гостиничного комплекса в связи со спецификой его модели управления: (независимый отель, управление по контракту, франчайзинг, как часть консорциума).</p>	26	<p>Чтение основной и дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к тестированию.</p> <p>Подготовка творческого задания.</p>	
<p>Классификация объектов размещения в странах Азиатско-Тихоокеанского региона: специфика деятельности 6-7 звездных отелей.</p> <p>Неформатные объекты размещения (акватели (флотели, ботели), флайтели, дома на колесах, капсульные отели): международный и российский опыт.</p>	26	<p>Чтение основной и дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к тестированию.</p> <p>Подготовка к контрольной работе.</p>	
<p>Вопросы стандартизации в индустрии гостеприимства: российский и международный опыт.</p>	26	<p>Чтение основной и дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к тестированию.</p> <p>Подготовка творческого задания.</p> <p>Подготовка к кейс-заданию.</p>	
<p>Тема 7. Технологический цикл гостиничного обслуживания.</p>	<p>Автоматизированные системы управления «Умный отель»: российский и международный опыт.</p> <p>Интегрированные системы безопасности объектов и периметров.</p>	26	<p>Чтение основной и дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к тестированию.</p> <p>Подготовка творческого задания.</p> <p>Подготовка к кейс-заданию.</p>
<p>Тема 8. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами. Организация и предоставление дополнительных услуг.</p>	<p>Методические приемы определения базовых потребностей гостей в отеле; алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций.</p> <p>Технологии сервис-дизайна в работе сотрудников предприятий индустрии гостеприимства; формирование клиентоориентированного сервиса в отеле.</p>	26	<p>Чтение основной и дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка к тестированию.</p> <p>Подготовка эссе.</p>

Тема 9. Взаимоотношение гостиничных предприятий с предприятиями туризма.	Поиск стратегических партнеров гостиницы (туроператоры, турагенты, транспортные компании, предприятия сферы сервиса). Технологии формирования позитивного (дружественного для партнеров) образа предприятия «Открытый отель».	26	Чтение основной и дополнительной литературы. Подготовка к тестированию. Подготовка к кейс-заданию.
---	---	----	---

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Письменные работы, самостоятельно выполняемые обучающимися при освоении дисциплины, предусмотрены в формате письменных заданий (могут быть заданы по требованию преподавателя) и эссе.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине могут использоваться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии

6.1. Образовательные технологии

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 2. Состояние, проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии в России и мире.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, творческого задания, тестов, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, творческого задания, тестов, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 4. Гостиничные предприятия: понятие, типология, классификация. Операционные показатели деятельности отеля.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, контрольной работы, тематические дискуссии	Не предусмотрено

Тема 5. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, творческого задания, тестов, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба организации питания: ключевые показатели эффективности.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, контрольной работы, тематические дискуссии	Не предусмотрено
Тема 9. Взаимоотношение гостиничных предприятий с предприятиями туризма.	Лекция-диалог	выполнение практических заданий, тестов, эссе, тематические дискуссии	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются следующие информационные технологии: виртуальная обучающая среда (или система управления обучением LMS Moodle «Цифровое обучение») или иные информационные системы, сервисы и мессенджеры.

- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;
- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);
- использование возможностей электронной почты преподавателя (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование LMS Moodle «Цифровое обучение» для размещения электронных образовательных ресурсов;
- использование средств представления учебной информации для проведения лекций и семинаров с использованием презентаций.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
MathCad 14	Система компьютерной алгебры из класса систем автоматизированного проектирования, ориентированная на подготовку интерактивных документов с вычислениями и визуальным сопровождением

Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Google Chrome	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
1.	Электронная библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
2.	Электронно-библиотечная система BOOK.ru https://book.ru
3.	Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» https://biblio.asu.edu.ru <i>Учётная запись образовательного портала АГУ</i>
4.	Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» Многопрофильный образовательный ресурс «Консультант студента» является электронной библиотечной системой, предоставляющей доступ через Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретённым на основании прямых договоров с правообладателями. Каталог содержит более 15 000 наименований изданий. www.studentlibrary.ru <i>Регистрация с компьютеров АГУ</i>
5.	Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com <i>Имя пользователя: AstrGU</i> <i>Пароль: AstrGU</i>
6.	Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
7.	Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
8.	Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
9.	Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
10.	Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий
2	Тема 2.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/комплект для выполнения творческого задания
3	Тема 3.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/комплект для выполнения творческого задания
4	Тема 4.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ тематика контрольных работ
5	Тема 5.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/комплект для выполнения творческого задания/ комплект для выполнения кейс-заданий
6	Тема 6.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ тематика контрольных работ
7	Тема 7.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/комплект для выполнения творческого задания/ комплект для выполнения кейс-заданий

8	Тема 8.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ тематика эссе
9	Тема 9.	ПК-1	вопросы для дискуссии/ фонд тестовых заданий/ комплект для выполнения кейс-заданий

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

7.4.

Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии.

Вопросы для дискуссии:

1. Какие особенности развития гостиничных предприятий в Древний период и Средневековье можно выделить?
2. В чем специфика развития гостиничных предприятий в Новое время и Современный период.
3. Дайте характеристику историческим аспектам гостиничной деятельности в России в дореволюционный период (XIX-XX вв.).
4. Дайте характеристику историческим аспектам гостиничной деятельности в России в советский период.
5. Перечислите и дайте характеристику современных направлений развития индустрии гостеприимства.
6. В чем уникальность гостиничного комплекса «Бархатные сезоны» и какие средства размещения в России можно отнести к данному типу?
7. Дайте краткую характеристику наиболее известных отелей в России и мире.
8. Дайте краткую характеристику отелей Москвы, построенных с учетом архитектурного облика столицы.

Тема 2. Состояние, проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии в России и мире.

Вопросы для дискуссии:

1. В чем отличие понятий гостиничное хозяйство, гостиничная отрасль, гостиничный бизнес, гостиничная индустрия?
2. Поясните понятие «индустрия туризма и гостеприимства». В чем особенность широкой и узкой трактовки индустрии гостеприимства?
3. Сезонность в гостиничной индустрии.
4. Дайте характеристику факторам и тенденциям развития индустрии гостеприимства?
5. О чем говорят показатели развития гостиничной индустрии в России в период с 2000 по 2017 гг.?
6. Охарактеризуйте деятельность отелей на российском гостиничном рынке, работающих под международными брендами.
7. Дайте характеристику национальных и региональных гостиничных брендов в России.
8. О чем говорит сравнение рейтинга (ТОП-10) международных гостиничных корпораций в 2016 / 2019 г. по количеству номеров?

Комплект для выполнения творческого задания «Международные гостиничные бренды»

На основании аналитического обзора международных гостиничных концернов (корпораций, групп) - подготовить сообщения в формате презентаций (10 – 15 слайдов) по следующим темам:

- Marriott International, США.
- Hilton Worldwide, США.
- Wyndham Hotel Group, США.
- Best Western Hotels & Resorts, США.
- Hyatt Hotels Corp., США

- La QuintaInns & Suites, США.
- Magnuson Hotels, США.
- Choice Hotels International Inc., США.

- IHG (InterContinental Hotels Group), Великобритания.
- Travelodge Hotels, Великобритания.
- AccorHotels, Франция.
- Melia Hotels International, Испания.
- Scandic Hotels, Швеция.
- Nordic Choice Hotels, Норвегия.
- BTG Homeinns Hotels Group, КНР.
- HUAZHU Hotels Group, КНР.
- Shanghai Jin Jiang International Hotel Group Co., КНР
- China Lodging Group, КНР.
- HNA Hospitality Group, КНР
- Vienna Hotels Group, КНР.
- Oyo Rooms, Индия.

Презентация должна включать в себя общую характеристику объекта исследования, включая анализ коллекции брендов, предлагаемых гостиничными группами туристам.

Тема 3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания.

Вопросы для дискуссии:

1. В чем отличие гостиничных и туристских услуг? Дайте характеристику специфических особенностей услуг размещения.
2. Что такое гостиничный продукт: мягкий и твердый продукт на предприятиях индустрии гостеприимства?
3. Составные элементы и уровни гостиничного продукта. Функциональное и техническое качество в индустрии гостеприимства.
4. Перечислите основные инновационные решения, которые были внедрены корифеями гостеприимства в практику гостиничного бизнеса.
5. В чем особенность существующих моделей гостеприимства?
6. Какие особенности можно выделить в контракте на управления отелем?
7. Специфика франчайзинга в современного гостиничном бизнесе и его преимущества.
8. В чем отличие консорциумов, гостиничных операторов и независимых отелей?
9. Профили управляющих компаний и шкала ранжирования сетевых брендов.
10. В чем особенность и отличие линейной, функциональной, линейно-функциональной, дивизионной и матричной структурами управления в отеле?

Комплект для выполнения творческого задания «Инфраструктура и услуги объектов размещения на рынке оздоровительного и малобюджетного туризма в Астраханской области»

На основании аналитического обзора инфраструктуры и услуг, предоставляемых региональными объектами размещения - подготовить сообщения в формате презентаций (10 – 15 слайдов) по следующим темам:

- Санаторий «Тинаки».
- Санаторий-профилакторий «Баскунчак» (ООО «Руссоль-курорт»).
- Оздоровительный центр им. А.С. Пушкина.
- Социально-реабилитационный центр «Русь».
- Санаторно-оздоровительный лагерь «Астраханские зори»

- Оздоровительный лагерь «Чудотворы».
- Оздоровительный лагерь «Бережок».
- Оздоровительный лагерь «Юный железнодорожник».
- Оздоровительный лагерь «Березка».
- Хостел «U Hostel».
- Хостел «Volga Hostel».

- Хостел «Sky Hostel».
- Хостел «Хостел в центре Астрахани».
- Хостел «ROOF хостел».
- Хостел «Hostel Prosto».
- Хостел «Хостел Лайм».

Презентация должна включать в себя полноценную характеристику объекта исследования, анализ инфраструктуры комплекса(ов), ассортимента и уровня предоставляемых услуг, SWOT-анализ и рекомендации по развитию предприятия.

Тема 4. Гостиничные предприятия: понятие, типология, классификация.

Вопросы для дискуссии:

1. Что такое гостиница, какими признаками она обладает?
2. Какие типы гостиниц можно выделить в практике индустрии гостеприимства?

Наиболее распространенные типы средств размещения.

3. По каким критериям осуществляется классификация гостиничных предприятий?
4. Какие группы отелей выделяют по уровню предоставляемых услуг?
5. Как классифицируют гостиницы по их функциональному назначению?

6. Перечислите основные критерии уровня комфорта средств размещения на примере гостиничного концерна «Ассор»?

7. Системы классификации отелей, принятые в разных странах мира. Наиболее распространенные системы классификации отелей.

8. Как проводится классификация отелей в Российской Федерации: критерии и процедура оценки?

9. Какие требования к зданиям и номерам отелей можно выделить в зависимости от категорий. Есть ли какие-то специфические требования к услугам, предоставляемым в отелях в зависимости от категорий?

10. Масштабы и особенности классификации средств размещения на территории Астраханской области.

Тематика контрольных работ:

Вариант 1.

1. Проблемы и перспективы развития международных франчайзинговых цепей.
2. Анализ слоганов ведущих гостиничных сетей (на выбор).
3. Гостиница на 130 номеров, за 30 дней было продано 93 номера. Рассчитайте показатели OR, ADR и RevPAR, если выручка отеля составляет 2 850 000 руб., а 6 номеров были на ремонте в течение 7 дней.

Вариант 2.

1. Управление по контракту: преимущества и недостатки.
2. Перспективы развития неформатных объектов (средств) размещения на гостиничном рынке Астраханской области.
3. Гостиница на 140 номеров, за 30 дней было продано 72 номера. Рассчитайте показатели OR, ADR и RevPAR, если выручка отеля составляет 2 320 000 руб., а 3 номера были на ремонте в течение 7 дней

Тема 5. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации.

Вопросы для дискуссии:

1. Перечислите основные нормативно-правовые акты, регламентирующих деятельность предприятий гостиничной индустрии. Включена ли гостиничная деятельность в перечень лицензируемых видов деятельности?

2. Какие требования предъявляются к гостиницам согласно Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

3. На какие объекты размещения не распространяется действие указанных Правил?

4. В чем отличие Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ от Правил проживания (внутреннего

распорядка), установленных отелями для гостей самостоятельно?

5. Особенности предоставления информации отелем потребителям.
6. Предоставляет ли отель бесплатные услуги, и, если да, перечислите их.
7. Что понимается под ранним заездом и поздним выездом? Приведите примеры.
8. В чем отличие гарантированного и негарантированного бронирования?
9. Требуется ли оформление договора между отелем и потребителем гостиничных услуг? В чем особенность этих правоотношений?
10. Ответственность потребителя и исполнителя на предприятиях гостиничной индустрии в России.

Комплект для выполнения творческого задания «Объекты гостиничной индустрии Астраханской области». На основании анализа гостиничного рынка Астраханской области и г. Астрахани – подготовить презентацию (10 – 15 слайдов) по следующим темам:

- Гостиничный комплекс «Корвет».
- Гостиничный комплекс «Золотой Затон».
- Гостиничный комплекс «Азимут Отель Астрахань».
- Гостиница «Астраханская».
- Гостиница «Виктория Палас».
- Гостиница «Park Inn Astrakhan».
- Гостиница «Новомосковская».
- Гостиница «Гранд Отель Астрахань».
- Гостиница «Янтарь».
- Гостиница «Лотус».
- Гостиница «7 небо».
- Гостиница «Аэропорт».
- Гостиница «Арт Отель».
- Гостиница «Сакура Отель».
- Гостиница «Щука».
- Гостиница «Бонотель».
- Гостиница «Приват Отель».
- Гостиница «Золотой Джин».
- Гостиница «Астра».
- Гостиница «Визит».
- Гостиница «Волга-Волга».
- Гостиница «Астория».

Презентация должна включать в себя полноценную характеристику объекта исследования, SWOT-анализ и рекомендации по развитию гостиничного предприятия.

Комплект для выполнения кейс-заданий:

1. Как должен поступить владелец гостиницы, если постоялец пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте? Имеет ли клиент права требовать оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после заселения его в номер, там перестал работать телевизор?
2. Клиент выехал из гостиницы на три дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесенные владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиничного предприятия?
3. Известно, что плата за пребывание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом. Каким образом, будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, например, с 00.00 до 12.00 часов?
4. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить своих обязательств. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы?

Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба организации питания: ключевые показатели эффективности.

Вопросы для дискуссии:

1. Каковы особенности работы контактных и неконтактных служб отелей?
2. Какие функции выполняют служба бронирования и службы приема и размещения в отеле? В чем их отличие?
3. Какие должностные обязанности закреплены за сотрудниками указанных служб?
4. Особенности осуществления расчетов с гостями отеля. Оформление расчетных документов.
5. Правила и особенности регистрации российских и зарубежных гостей.
6. Служба обслуживания и служба эксплуатации номерного фонда: структура, функции, особенности работы персонала.
7. Как осуществляется уборка номеров и помещений отеля? Правила работы с вещами гостей.
8. В чем заключается особенность комплектации тележки горничной?
9. Выделите особенности работы вспомогательных служб отеля.
10. Какие виды предприятий питания можно выделить?
11. Назовите существующие виды завтраков/тарифов.
12. Назовите известные формы и методы обслуживания на предприятиях питания.
13. Особенности организации питания в гостиницах.
14. Операционные показатели эффективности предприятия питания в современных условиях: значения и особенности расчетов.

Тематика контрольных работ:

Вариант 1.

1. Методы ценообразования гостиничного продукта.
2. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
3. Управление качеством в гостиничной индустрии.
4. Преимущества и недостатки моделей (видов) организационной структуры гостиничных предприятий.

Вариант 2.

1. Квалификационные требования для сотрудников предприятий питания отеля
2. Услуги консьержей в премиум-отелях: опыт развития в регионах.
3. Проблемы и перспективы развития сети хостелов на гостиничном рынке Астраханской области
4. Методы исследования гостиничного рынка.

Тема 7. Технологический цикл гостиничного обслуживания. Операционные показатели деятельности отеля.

Вопросы для дискуссии:

1. В чем особенность функциональной схемы цикла гостиничного обслуживания? Разновидности гостиничных технологий.
2. Какие виды автоматизированных систем управления в отеле можно выделить в практике туристической индустрии?
3. Что такое PMS (АСУ)? Какие сервисные решения получили наибольшее распространение в практике гостиничного бизнеса?
4. Что такое GDS и ADS? В чем их отличие?
5. Какие виды автоматизированных систем управления в отеле можно выделить, в чем отличие PMS (АСУ) от GDS и ADS?
6. Операционные показатели эффективности отеля в современных условиях: значения и особенности расчетов.
7. Особенности работы автоматизированной системы управления отелем «Контур-Отель»: разделы и особенности бронирования.

8. Особенности работы автоматизированной системы управления отелем «Контур-Отель»: операции с функциональными вкладками, документы и счета.

Комплект для выполнения творческого задания «Проблемы и перспективы развития сети туристских баз на территории Астраханской области: оценка туристской инфраструктуры и системы обслуживания». На основании анализа инфраструктуры туристических баз и баз отдыха Астраханской области (аналитический обзор представлен на сайте – Каталог турбаз <http://katalogturbaz.ru/russia/astrahanskaja-oblast>) – подготовить презентацию (10 – 15 слайдов) по следующим темам:

- Туристская база «Пеней».
- Туристская база «Астория».
- Туристская база «Маки».
- Туристская база «Дельта».
- Туристская база «Клевое место».
- Туристская база «Замок».
- Туристская база «Глаголь».
- Туристская база «Ольга».
- Туристская база «Синяя птица».
- Туристская база «Путина».
- Туристская база «Застава».
- Туристская база «Московская».
- Туристская база «Взморье».
- Туристская база «Ладейная».
- Туристская база «Песчаный берег».
- Туристская база «Астория».
- Туристская база «Бережок».
- Туристская база «Гусь лапчатый».
- Туристская база «Заповедная сказка».
- Туристская база «Зеленый берег».
- Туристская база «Поплавок».
- Туристская база «Прокоста».
- Туристская база «Дельта Трофи».

- Туристская база «Дедушкин хутор».
- Туристская база «Дом солнца».
- Туристская база «Дубравушка».

Презентация должна включать в себя полноценную характеристику объекта исследования, SWOT-анализ и рекомендации по развитию туристской базы.

Комплект для выполнения кейс-заданий:

1. Обслуживание гостей на стойке регистрации.

К стойке регистрации подошли несколько гостей. С ними начали работать несколько администраторов.

Первый гость попросил ключ от номера. Администратор X, попросила гостя назвать имя и, проверив информацию по системе, выдала ключ.

Второй гость обратился с жалобой. Он был расстроен, что его номер не был убран, а он назначил важный деловой обед. Администратор Y сказала гостю, что горничных уже нет, и она не знает, что делать.

Третий гость пытался зарегистрироваться. Однако администратор Z, у которого не было бейджа с именем, объясняла ему, что брони на его имя нет.

Следующий гость обратился с просьбой использовать ячейку сейфа. Администратор Z ему ответила, что свободных ячеек нет, так как к некоторым утеряны ключи.

Наконец, пятый гость подошел к одному из администраторов и спросил, где можно хорошо пообедать. И хотя ресторан этого отеля славится своей кухней, администратор Z

посоветовал гостю более бюджетный ресторан недалеко от гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

1. Что из вышеперечисленного было сделано неправильно? И что из замеченного требует исправлений?
2. Что могла бы предпринять Администратор У, чтобы решить проблему рассерженного гостя по поводу неубранного номера?
3. Какие ресурсы следует использовать, чтобы определить проблемы в текущей работе администраторов по обслуживанию гостей?

2. Приезд иностранного гостя.

Администратор молодежного хостела в некотором замешательстве. Сегодня директор хостела впервые поручил ему ответственную работу - принять, разместить и зарегистрировать по правилам иностранного гостя. Иностраный турист из США мистер Смит приехал в г. Астрахань в субботу вечером из г. Москвы, где он останавливался с туристскими целями. В Астрахани он останавливается на 2 дня. До 12 сентября года он был зарегистрирован в г. Москве в гостинице, а 11 сентября приехал в Астрахань.

Администратор не знает должен ли он регистрировать мистера Смита и если должен, то с какого числа? С 11,12 или 13 сентября? В течении какого времени он должен подать документ на гостя в УФМС? И должна ли он снять его с учета в УФМС по выезду?

Задание: Составьте план действий. Подготовьте вариант/варианты решения ситуации.

Тема 8. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.

Организация и предоставление дополнительных услуг.

Вопросы для дискуссии:

1. Профессиональная этика сотрудника гостиничной индустрии: специфика, структура и особенности.
2. Назовите личностные качества сотрудника гостиничного предприятия. Дайте характеристику основным типам типов клиентов отеля: особенности работы с этими группами потребителей
3. Чем руководствуются клиенты при выборе конкретного отеля? Назовите важнейшие особенности взаимодействия сотрудников отеля с клиентами.
4. Какие группы «трудных гостей» выделяют в индустрии гостеприимства? Особенности работы с персоналом отеля с «трудными гостями».
5. Претензии клиентов к отелю. Правила рассмотрения жалоб гостей. Приведите примеры распространенных жалоб и возможные пути их решения. Что такое «туристский рэкет» и как с ним бороться?
6. Специфика предоставления бизнес-услуг в отеле: специфика проведения и обслуживания. Как организуются деловые мероприятия в отеле, какие факторы учитывают при выборе отеля как основной площадки для организации деловых мероприятий?
7. Какой спектр услуг предлагает оздоровительный центр отеля и что необходимо предусмотреть при их продвижении? Какие требования предъявляются к бассейну, сауне, тренажерному залу в гостиничном комплексе?
8. Что входит в понятие гостиничной анимации? Какие формы организации анимационно-досуговой деятельности отелей выделяют?
9. В чем заключается сущность и значение анимационного сервиса в отелях? Приведите примеры наиболее популярных гостиничных анимационных программ.
10. Как осуществляется бронирование билетов и транспортных средств?
11. Каковы особенности организации экскурсионного обслуживания гостей отеля?
12. Что такое услуги «встречи - проводы» гостей? Какие услуги относятся к трансферу в отеле?

Тематика эссе:

1. Технология приема и размещения гостей в гостинице.

2. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
3. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
4. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
5. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
6. Технология работы швейцаров в гостинице.
7. Технология работы беллманов в гостинице.
8. Технология работы службы консьержей в гостинице.
9. Технология работы службы дворецких в гостинице.
10. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
11. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
12. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
13. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
14. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
15. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
16. Технология работы службы питания в гостинице,
17. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
18. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице.
19. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
20. Технология работы административной службы в гостинице
21. Технология работы отдела по управлению персонала в гостинице.
22. Технология работы отдела маркетинга и продаж в гостинице.
23. Технология работы инженерно-технической службы в гостинице.
24. Технология работы отдела безопасности в гостинице.
25. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

Тема 9. Взаимоотношение гостиничных предприятий с предприятиями туризма.

Вопросы для дискуссии:

1. Назовите особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами.
2. Какие принципы ведения деловых переговоров можно выделить?
3. Дайте характеристику рисковым формам сотрудничества отеля с туроператорами.
4. Охарактеризуйте безрисковые формы сотрудничества отеля с туроператорами.
5. В чем заключается сущность элтомента и комитмента? Виды и способы бронирования.
6. Какие разновидности договоров гостиничных предприятий с турфирмами можно выделить?
7. Перечислите условия договора о предоставлении гостиничных услуг.
8. Как оформляется договорная документация?

Комплект для выполнения кейс-заданий:

3. Организационная структура предприятия.
 - 3.1. Открывается крупный гостиничный комплекс на 400 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, бары, буфеты. Предложите организационную структуру управления гостиницей.
 - 3.2. Открывается частная гостиница на 40 номеров, ориентированная на

обслуживание туристских групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным.

Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

4. Управление коллективом.

Администратор (девушка) недавно получила степень бакалавра в области управления в гостеприимстве и была принята на работу менеджером отдела регистрации в гостиницу средних размеров, располагающуюся в крупном столичном мегаполисе.

Клиенты гостиницы – люди со всего мира. Персонал также интернационален: здесь работают представители 15 стран. Большинство из них говорит более чем на одном языке и часто использует их в работе.

Администратор не имеет опыта в управлении и мотивации мультикультурной группы своих подчиненных. В ходе реализации программы, ставящей своей целью создание в команде более творческой атмосферы, – начались проблемы.

В настоящее время служащие в отделе регистрации действуют разрозненно. Руководство считает, что это произошло из-за различий в культуре, мешающих группе стать более сплоченным коллективом. В результате атмосфера в отделе является скорее холодной и официальной, а не теплой и дружелюбной, как хотелось бы. Администратору приходится справляться с проблемами, возникающими у ее подчиненных, если она собирается добиться, чтобы ее отдел работал как следует.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на экзамен:

1. В чем отличие понятий «индустрия гостеприимства», «туристская индустрия», «гостиничная отрасль», «гостиничное хозяйство», «гостиничная индустрия», «гостиничный бизнес»?
2. Исторические этапы развития индустрии гостеприимства. Известные личности, внесшие существенный вклад в развитие индустрии гостеприимства (Ритц, Мариотт и др.).
3. Современные тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства в России и мире.
4. Система классификации гостиниц в России. Прохождение гостиничным предприятием процедуры классификации.
5. Многообразие международных систем классификации гостиниц. Прочие классификации гостиничных предприятий (месторасположение, вместимость номерного фонда и пр.).
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
7. Расчетный час. Технология расчетов с клиентом гостиницы при «раннем заезде», «позднем выезде».
8. Типология гостиниц, характеристики гостиниц в различных странах мира. Курортные отели NV, их классификация. Градация береговой линии отеля.
9. Понятие «гостиница». Функциональное название гостиниц (делового назначения, для отдыха и пр.). Охарактеризуйте индивидуальные, коллективные и специализированные средства размещения.
10. Понятие «малый»/«мини» отель, «меблированные комнаты», «гостевые комнаты». Требования, предъявляемые к этим средствам размещения / помещениям. Понятие «хостел». Требования к данному средству размещения. Проблемы функционирования в России.
11. Категории гостиничных номеров в соответствии с требованиями «Порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», утвержденным приказом Минкультуры России от 11.07.2014 г. № 1215.
12. В чем отличие кроватей типа «King size», «Queen size»? Типы номеров в зависимости от кровати. Нормативы (в м²) площади однокомнатного одноместного и однокомнатного двухместного номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона) в

российских гостиницах.

13. Оснащение стандартного гостиничного номера. Требования к: ежедневной уборке номера горничной, включая заправку постелей, смене полотенец, наличия лифта в здании отеля (в зависимости от категории отеля). Требования к заправке постелей, уборке номера и смене полотенец в хостелах, малом/мини отеле, меблированных и гостевых комнат.

14. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Формы управления сетевыми гостиницами (контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление).

15. Гостиничный продукт. Понятие основного, сопутствующего, дополнительного и расширенного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Диверсификация гостиничного продукта. Исследование гостиничного рынка.

16. GDS (Глобальные Системы Бронирования), IDS (Компьютерные (Альтернативные) Системы Бронирования) в индустрии гостеприимства.

17. Зарубежные и отечественные автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.

18. Федеральные государственные и общественные структуры координации индустрии туризма и гостеприимства в России (названия и руководители, в чем цель этих структур).

19. Региональные государственные и общественные структуры координации индустрии туризма и гостеприимства в Астраханской области (названия и руководители, в чем цель этих структур).

20. Что такое служба гостиничного предприятия? Какие службы гостиницы Вы знаете? Технологический цикл обслуживания в отеле. Служба приема и размещения (СПиР): персонал, внутренняя документация, ночной аудит.

21. Особенности работы службы бронирования в гостинице. Требования к обслуживающему персоналу. Типология работников гостиницы.

22. Служба обслуживания и служба эксплуатации номерного фонда (хаускипинг): персонал, функции и обязанности. Могут ли они функционировать в рамках одной службы, и быть объединенными в одну службу со СПиР? Если да, то как называется такая служба гостиницы?

23. Требования к работе горничных. Технология уборка номеров. Отличие горничной, старшей горничной и кастелянши?

24. Швейцар, бэллбой, батлер, дворецкий и консьерж. В чем их отличие?

25. Служба питания и напитки (Продукты питания и напитки). Типология обслуживания на предприятиях питания в индустрии гостеприимства (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол). Понятие «All inclusive», Виды «All inclusive». Понятие «кейтеринг».

26. Виды сервиса на предприятиях питания (французский, русский, английский, американский, геридон). Виды сервиса на предприятиях питания (французский, русский, английский, американский, геридон).

27. Функции службы безопасности и инженерной службы гостиничного предприятия.

28. Понятие гостиничного тарифа, его виды (EP, CP, BP, BB, BO (RO), AP, MAP). Виды завтраков: континентальный, английский, расширенный, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.

29. Дайте характеристику понятиям «линер», «бранч», «банкет», «фуршет», «коктейль-фуршет», «кофе-брейк», «банкет-чай» на предприятиях питания гостиничной индустрии. Особенности проведения банкетов и фуршетов.

Правила заселения гостей и выезда из гостиницы. Расчетный час.

30. Комитмент и этромент взаимодействия гостиниц с туроператорами. В чем их отличие?

31. Определение уровня загрузки отеля (OR). Показатели загрузки. Методика расчета. Что такое ADR и RevPAR. Методика расчета этих показателей.

32. Что такое «жилой (номерной) фонд», «койко-место» и «койко-сутки». Методика расчета койко-суток и показателя пропускной способности гостиницы и предприятия питания.

33. Цена нетто и брутто. Что такое: ставки в стойке, ставки промоакции, корпоративные тарифы, групповые тарифы? Политика скидок в индустрии гостеприимства в РФ (основная особенность). Франкфуртская таблица снижения цен на туристские услуги.

34. Комиссия. Виды комиссии в индустрии гостеприимства. Что такое наработываемая прогрессивная комиссия с обратной силой?

35. Блок мест. Виды блоков мест в гостиничном бизнесе. Программы лояльности в индустрии гостеприимства. Compliment от отеля.

36. Взаимоотношение гостиниц с туристскими фирмами. Виды туроператоров. Специфика льготных тарифов.

37. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Аренда гостиничного предприятия.

38. Работа на условиях безотзывного рассмотрения и повышенной комиссии. Что такое сетка увеличения размера комиссионного вознаграждения?

39. Назовите настоящее Вам виды бронирования. Работа на условиях приоритетного разрешения и разовых заявок на условиях стандартной комиссии.

40. Современная ситуация на астраханском гостиничном рынке (назовите количество гостиничных компаний, туристских баз и баз отдыха в регионе; самые известные турбазы, а также ведущие гостиницы г. Астрахани, автоматизированные системы управления, используемые на предприятиях индустрии гостеприимства; звездность флагманов астраханского гостиничного бизнеса).

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
ПК-1 – способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности				
1.	Задание закрытого типа	Какие документы выдают командировочному или его организации: 1) анкета, чек, счет-фактура, акт выполненных работ. 2) счет, чек, счет-фактура, акт выполненных работ. 3) анкета, счет, чек, акт выполненных работ. 4) счет, анкета, чек, счет-фактура.	2	1
2.		Какие документы должен иметь при себе иностранец для поселения в гостиницу? 1) паспорт (с визой). 2) паспорт (с визой) и приглашение.	3	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		3) паспорт (с визой) и миграционная карта. 4) миграционная карта.		
3.		Иностранного гражданина следует снимать с миграционного учета: 1) не позднее чем в полдень дня, следующего за днем убытия. 2) в день его убытия. 3) в течение рабочего дня, следующего за днем убытия. 4) нет правильного ответа.	1	1
4.		Что такое RevPAR в гостиничном бизнесе? 1) доход с одного номера. 2) показатель прибыльности. 3) показатель рентабельности. 4) средняя цена номера. 5) загрузка номерного фонда.	1	1
5.		Что такое ADR в гостиничном бизнесе? 1) показатель прибыльности. 2) средняя цена номера. 3) загрузка номерного фонда. 4) доход с одного номера. 5) показатель рентабельности.	2	1
6.	Задание открытого типа	Ситуационная задача: В отеле «Орбита» гости планируют провести деловое мероприятие в конференц-зале отеля. Создайте бронирование на аренду конференц-зала в АСУ «Контур Отель». Назовите основные этапы бронирования.	Создание бронирования на аренду конференц-зала в АСУ «Контур Отель» включает в себя следующие действия: 1) в разделе «Бронирования» следует перейти на шахматку почасовых объектов. 2) забронировать зал на фамилию гостя. 3) далее следует отразить детали мероприятия (количество участников; что подготовить в зале и т.д.).	5
7.		Ситуационная задача:	Действия	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>В гостинице «Орбита» гости решили, что будут выезжать позже стандартного времени выезда и хотят заказать поездку в аэропорт к выезду. Добавьте в счет дополнительные услуги и примите оплату в АСУ «Контур Отель». Какие будут Ваши действия?</p>	<p>администратора отеля будут включать в себя следующее:</p> <p>1) следует добавить корректировки по времени выезда в «Календаре бронирования» и получить дополнительную оплату за позднее выселение (согласно правилам позднего выезда, установленным в гостинице в «Настройках».</p> <p>2) далее – оформить гостям трансфер в аэропорт. Нажать «Услуги», далее - «Добавить услуги» (выбрать необходимое), далее - «Добавить и перейти к оплате». Выбрать «Принять оплату».</p> <p>3) предоставить гостям квитанцию-договор из вкладки «Расчет».</p>	
8.		<p>Ситуационная задача: На электронную почту отеля «Орбита» пришла заявка на бронирование для гостя от организации. Компания хочет получить счет, чтобы оплатить гостиницу банковским переводом. Какие будут Ваши действия?</p>	<p>Действия администратора отеля будут включать в себя следующее:</p> <p>1) пройти в раздел «Профили гостей», далее- в «Контрагенты». Нажать «Добавить профиль контрагента». Заполнить данные и сохранить.</p> <p>2) пройти в раздел «Бронирования» на главной панели. Создать бронирование со ссылкой «Бронирует контрагент», выбрав нужного партнера.</p>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			3) сформировать счет для организации, которая забронировала номер – нажать «Все актуальные», далее – открыть нужное бронирование. Перейти во вкладку «Расчет» и нажать «Счет на оплату». Выбрать контрагента, нажав «Сохранить в формате xls».	
9.		Ситуационная задача: Один из гостей гостиницы «Орбита» хочет выехать из отеля. Какие будут Ваши действия?	Для того, чтобы выселить гостя администратору отеля следует: 1) найти бронирования в календаре или на вкладке «Сегодня». 2) нажать «Выселить гостя». При этом в сервисе появится сообщение о том, что гостя необходимо не забыть снять с учета в МВД – это нужно сделать отдельно в разделе «Регистрация в МВД». Если выезжает гражданин РФ, его нужно снять с учета в течение суток с момента выселения. Если выезжает иностранный гражданин, следует уведомить об этом УВМ МВД не позднее 12 часов рабочего дня, следующего за днем убытия.	5
10.		Ситуационная задача: После отъезда гостя из гостиницы «Орбита» администратору отеля следует поручить горничным убрать	Для того, чтобы поручить горничным убрать номер администратору отеля следует:	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		номер. Какие будут действия администратора в этом случае?	1) зайти в раздел «Задачи». 2) назначить генеральную уборку номера, из которого выехали гости. 3) перейти в календарь бронирований. Найти все бронирования (на текущий момент), поручить горничным несколько текущих уборок в других номерах.	

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю) 7 семестр

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	Ответы на вопросы в ходе учебной дискуссии	3/10	30	Согласно расписанию
2.	Выполнение практических заданий	6/10	60	до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»
Всего			90	-
Блок бонусов				
3.	Своевременное выполнение всех заданий – до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»		10	
ЗАЧЕТ			-	-
ИТОГО			100	-

8 семестр

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
-------	----------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------

Основной блок				
4.	Ответы на вопросы в ходе учебной дискуссии	4/5	20	Согласно расписанию
5.	Выполнение практических заданий	4/5	20	до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»
Всего			40	-
Блок бонусов				
6.	Своевременное выполнение всех заданий – до начала зачетно-экзаменационной сессии в LMS Moodle «Цифровое обучение»		10	
ЭКЗАМЕН			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
Неготовность к занятию	2

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	Зачтено
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

1. Захарова Н.А. Основы гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Захарова Н.А. - Электрон. текстовые данные. - Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 297 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>. - ЭБС «IPRbooks».

2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472468>

3. Черевичко Т.В., Теоретические основы гостеприимства / Черевичко Т.В. - М. : ФЛИНТА, 2019. - 288 с. - ISBN 978-5-9765-0024-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>.

8.2. Дополнительная литература:

1. Овчаренко Н.П Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П, Руденко Л.Л., Барашок И.В. - Электрон. текстовые данные. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 204 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>. - ЭБС «IPRbooks».

2. Остроумов, О. В. Туризм. Продвижение российского турпродукта : возможности и реальность : учеб. -метод. пособие / Остроумов О. В. , под ред. Путрика Ю. С. - Москва : Финансы и статистика, 2021. - 128 с. - ISBN 978-5-00184-027-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785001840275.html>

3. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / Шпырня О.В. - Электрон. текстовые данные. - Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 119 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>. - ЭБС «IPRbooks».

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента»: www.studentlibrary.ru.

3. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

4. Справочная правовая система КонсультантПлюс: <http://www.consultant.ru>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии