|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ** **Б1.В.02.02 ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА****направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело****Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**Санкт-Петербург 2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания |
| **2** | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. |
| **3** | ПК-7 | Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения | ПК-7.1 Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. |
| ПК-7.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: формирование совокупности теоретических знаний, умений и практических навыков в области организации гостиничного обслуживания потребителя и (или) туриста, как значимой составляющей профессиональной деятельности по направлению подготовки «Туризм».

Задачи дисциплины:

- формирование представления о месте и роли гостиничных предприятий в структуре современной индустрии туризма;

- формирование представления о видах и особенностях гостиничного продукта;

 - формирование представления о современных тенденциях нормативно-правового обеспечения деятельности гостиничных предприятий в РФ;

- ознакомление с проблематикой основ функционирования гостиничных предприятий;

 -ознакомление с технологиями обслуживания туристов в туристско-гостиничных комплексах;

- сформировать у обучающихся знание о технологиях обслуживания на разных типах туристских предприятий;

**Место дисциплины**: Дисциплина входит в состав вариативной части основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 8 зачетные единицы, 288 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **138** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 54 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/84 | -/14 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **123** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | **27** |
| контактная работа | 2,35 |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 |
| Общая трудоемкость час з.е. | 288/8 |

Заочная форма

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **34** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 16 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | 18/- | 10/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **241** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачёт с оценкой) | 4  | - |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 3,75 | - |
| Вид промежуточной аттестации (экзамен) | **9** |
| контактная работа | 2,35 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 6,65 |
| Общая трудоемкость час з.е. | 2888 |

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

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

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Раздел.1 Организационные и материально технические основы организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства

Тема 2. Классификация, стандартизация и сертификация предприятий сферы гостеприимства

Тема 3. Нормативно-правовые основы стандартизации и сертификации деятельности предприятий сферы гостеприимства

Тема 4. Классификация и описание номерного фонда отеля

Тема 5. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: современная практика франчайзинга, аутстафинга и атсорсинга

Тема 6. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: сервисные

Тема 7.Технологии создания комфортной среды для гостей отеля и предприятия общественного питания

Тема 8. Материально техническое обеспечение деятельности отеля и предприятия общественного питания

Тема 9. Профессиональное технологическое оборудование предприятий сферы гостеприимства

Тема 10. Средства производства, бытовая техника и рабочие средства в технологическом цикле обслуживания гостей предприятия сферы гостеприимства

Раздел 2. Технологии и организация обслуживания в гостиничных комплексах

Тема11. Технологии работы подразделений гостиницы: понятие, компоненты, принципы функционирования

Тема12. Производственная структура гостиничного предприятия

Тема 13. Организация и технологии работы службы бронирования

Тема 14. Организация и технологии работы службы приема (портье) и расчетной части

Тема 15. Нормативно-правовое обеспечение работы службы приема (портье) и расчетной части

Тема 16. Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда

Тема. 17 Охрана труда и техника безопасности

Тема 18. Организация работы и технологии работы инженерно-технической службы

Тема 19. SPA и Welness сервис

Тема 20. Служба дополнительных и вспомогательных услуг

Тема 21.Организация и технологии обеспечения безопасности гостиницы

Тема 22. Служба питания и напитков

Тема 23. Культура обслуживания на предприятиях питания

Тема 24. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных предприятий гостеприимства

Тема 25. Служба маркетинга и продаж

Тема 26. Система мониторинга удовлетворенности гостей и работа с претензиями

Тема 27. Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями на предприятиях сферы гостеприимства

Тема 28. Организация обслуживания MICE туристов в гостинично-туристских комплексах

4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

ТЕМЫ!!!!

4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема. Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда | Лекция | Лекция с применением мультимедийных технологий | Выполнение практического задания |
| 2. | Тема. Классификация и описание номерного фонда отеля | Практическое занятие | Работа в группах  | Выполнение практического задания |
| 3. | Тема. Система мониторинга удовлетворенности гостей и работа с претензиями | Практическое занятие | Работа в группах  | Выполнение практического задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям :**

**Раздел.1 Организационные и материально технические основы организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства**

**Тема 1. Введение в современную индустрию гостеприимства**

1. Особенности сервиса в сетевых и независимых гостиничных предприятиях.
2. Специфика сервиса в зависимости от типа предприятия сферы гостеприимства.
3. Тенденции к универсализации и индивидуализации обслуживания.

**Тема 2. Классификация, стандартизация и сертификация предприятий сферы гостеприимства**

1. Нормативные документы по классификации средств размещения.
2. Коллективные и индивидуальные средства размещения в туризме.
3. Классификация гостиниц в России.
4. Классификация предприятий питания
5. Классификация гостиничных номеров.

9. Организация стандартизации и сертификации предприятий сферы гостеприимства.

**Тема 3. Нормативно-правовые основы стандартизации и сертификации деятельности предприятий сферы гостеприимства**

1. Нормативно-правовые основания проведения процедур стандартизации и сертификации деятельности предприятий сферы гостеприимства в российской федерации.
2. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
3. П о с т а н о в лен и е Правительства Российской Федерации о «Положении о классификации гостиниц» от 16 февраля 2019 г. № 158.
4. Квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий и предприятий общественного питания.

**Тема 4. Классификация и описание номерного фонда отеля**

1. Классификация номеров в мировой практике: категории номеров и их типология, типы размещения.
2. Классификация номеров в РФ: категории номеров и их типология, тип размещения.
3. П о с т а н о в л е н и е Правительства Российской Федерации о «Положении о классификации гостиниц» от 16 февраля 2019 г. № 158.

**Тема 5. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: современная практика франчайзинга, аутстафинга и атсорсинга**

1. Инновации в сфере гостеприимства.
2. Современная практика франчайзинга в сфере гостеприимства. Гостиничные сети. Отечественный опыт
3. Современная практика франчайзинга в сфере гостеприимства. Ресторанные сети. Отечественный опыт
4. Современная практика франчайзинга в сфере гостеприимства. Гостиничные сети. Зарубежный опыт
5. Современная практика франчайзинга в сфере гостеприимства. Ресторанные сети. Зарубежный опыт
6. Организация системы управления человеческим потенциалом в индустрии гостеприимства с использованием механизма аутсорсинга и аутстаффинга.

**Тема 6. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: сервисные инновации как условие повышения уровня обслуживания**

1. Внедрение новых технологий обслуживания в гостиничном бизнесе
2. Использования передовых сервисных технологий на предприятиях гостеприимства
3. Инновационные технологии для оснащения гостиничного фонда.
4. Основные инновации в сфере гостиничного сервиса.
5. Обеспечения безопасности и надежности обслуживания в современных отелях
6. Роль мобильных технологий в повышении комфорта обслуживания гостей (на примере. Mobile MICROS handheld technology)
7. Роль новых технологий в контроле энергопотребления и повышения эффективности работы отеля

**Тема 7. Технологии создания комфортной среды для гостей отеля и предприятия общественного питания**

1. Основные составляющие «комфорта в гостинице» с позиций современных потребностей туриста
2. Факторы, определяющие комфорт внутреннего пространства.
3. Комфорт интерьеров отеля и предприятия общественного питания и его составляющие.
4. Составляющие комфорта в номере отеля.
5. Цвет в интерьере гостиниц

**Тема 8. Материально техническое обеспечение деятельности отеля и предприятия общественного питания**

1. Рынок Horeca.
2. Мебель - как важный элемент формирования интерьера. Функциональное предназначение предметов меблировки.
3. Эстетика и профессиональные требования к мебели в гостиницах.
4. Варианты расстановки мебели в жилом номере.
5. Текстиль в гостиничном и ресторанном интерьере: эстетика и функциональное предназначение
6. Напольные покрытия: виды материалов и специфика ухода за ними.
7. Профессиональная посуда и ее характеристики.
8. Флористика и озеленение гостиниц: понятие флористического дизайна.
9. Характеристика стилей флористических композиций.
10. Дизайн и цветочная аранжировка как элемент создания комфортной среды для гостей отеля и предприятия общественного питания
11. Световой дизайн и комфорт интерьера отеля и предприятия общественного питания.

**Тема 9. Профессиональное технологическое оборудование предприятий сферы гостеприимства**

1. Классификация профессионального уборочного оборудования.
2. Гостиничный уборочный инвентарь. Требования к уборочному оборудованию.
3. Технологии уборки.
4. Организация и контроль техники безопасности при проведении уборочных работ.

**Тема 10. Средства производства, бытовая техника и рабочие средства в технологическом цикле обслуживания гостей предприятия сферы гостеприимства**

1. Бытовая техника и ее виды.
2. Особенности ухода и эксплуатации.
3. Виды моющих средств и их химический состав. Функциональное предназначение. Особенности хранения и меры безопасности при использовании.
4. Организация склада для технического оборудования, хранения мебели и белья и др. (организация, оборудование, выдача и прием со склада).

**Раздел 2. Технологии и организация обслуживания в гостиничных комплексах**

**Тема 11. Технологии работы подразделений гостиницы: понятие, компоненты, принципы функционирования**

1. Понятие «технология гостиничного сервиса».
2. Разновидности технологий, используемых в гостиничном сервисе
3. Основные этапы разработки технологического процесса оказания услуги
4. Значение технологической подготовки специалиста по гостиничному делу
5. Управление гостиницей как комплекс технологий.
6. Технологии практической деятельности подразделений гостиничного предприятия.
7. Коммуникативные технологии в гостиничном бизнесе
8. Роль современных информационных технологий в деятельности гостиницы

**Тема12. Производственная структура гостиничного предприятия**

1. Технологический цикл обслуживания гостя: основные стадии
2. Состав основных служб в зависимости от вида и типа гостиничного предприятия
3. Взаимодействие сотрудников основных и вспомогательных служб в технологическом цикле обслуживания.
4. Оборудование и оргтехника основных служб гостиницы.
5. Типовая структура службы управления номерным фондом: обязанности и функции персонала
6. Типовая структура инженерно-технической службы: обязанности и функции персонала
7. Типовая структура службы питания и напитков
8. Деятельность медицинской службы в структуре гостиницы:
9. Типовая структура службы безопасности

**Тема 13. Организация и технологии работы службы бронирования**

1.Формы и виды бронирования гостиничных мест.

2. Компьютерные системы бронирования.

3. Конфликтные ситуации при бронировании и способы их разрешения.

4. Основные должностные обязанности менеджера по бронированию.

5. Обслуживание в гостинице по безналичному расчету

**Тема 14. Организация и технологии работы службы приема (портье) и расчетной части**

1. Основные документы при регистрации индивидуальных туристов и туристских групп.

2. Основные должностные обязанности сотрудников службы портье. Составление сводной ведомости.

3. Особенности обслуживания гостей из разных стран при назначении размещения в отеле

4. Правила расчета оплаты за проживание

5. Автоматизированная обработка данных

**Тема 15. Нормативно-правовое обеспечение работы службы приема (портье) и расчетной части**

1. Основные документы при регистрации индивидуальных туристов и туристских групп.

2. Задания в виде решения ситуационных задач по теме «Нормативно-правовое обеспечение работы службы приема (портье) и расчетной части». Закрепление знаний полученных в ходе лекционных занятий и контроль освоения материала международных и национальных актов регулирующих деятельность гостиниц, умение применять теоретические знания для решения проблемных ситуаций**.**

**Тема 16. Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда**

Выполнения практического задания в виде решения ситуационных задач по теме: «Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда». Закрепление знаний полученных в ходе лекционных занятий и контроль освоения материала международных и национальных актов регулирующих деятельность гостиниц, умение применять теоретические знания для решения проблемных ситуаций.

**Тема. 17 Охрана труда и техника безопасности**

1. Осуществление мероприятий, обеспечивающих безопасность работы и предупреждение возможных травм и профессиональных заболеваний.
2. Эргономика работ.
3. Профилактика заболеваний, передающихся через кровь.
4. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием.

**Тема 18. Организация работы и технологии работы инженерно-технической службы**

1. Состав и должностные обязанности сотрудников инженерной службы
2. Организация работ и ответственность работников
3. Взаимодействие сотрудников инженерно-технической службы с персоналом других служб гостиницы
4. Договорные отношения с сервисными организациями по профилактике и ремонту технического оборудования.

**Тема 19. SPA и Welness сервис**

1. Основные группы потребителей спортивно-оздоровительных услуг в отеле. Назначение бассейнов и их виды.
2. Тренажерные и фитнес залы, основные виды тренажеров.
3. SPA-салоны: их характеристика и назначение. Сауны и бани.
4. Национальные традиции оздоровления как часть культуры СПА и Велнесс в отеле.

**Тема 20. Служба дополнительных и вспомогательных услуг**

1. Роль платных дополнительных услуг в структуре услуг гостиничного предприятия

2. Условия формирования цены на дополнительные услуги.

3. Торговые услуги.

4. Консьерж и батлер сервис

5. Услуги фитнес - центра

6. Услуги прачечной и химчистки

**Тема 21.Организация и технологии обеспечения безопасности гостиницы**

1. Терроризм и физическая безопасность клиентов и персонала.

2. Соблюдение коммерческой тайны в гостиничном бизнесе.

3. Организация противопожарных мероприятий

4. Методы предотвращения гостиничных краж

**Тема 22. Служба питания и напитков**

1. Классификация предприятий питания в РФ
2. Психологические особенности обслуживания гостя
3. Способы превзойти ожидания гостя
4. Виды баров гостиничного предприятия
5. Персонал ресторана и его специализация
6. Меню и его роль в формировании успеха предприятия питания
7. Организация выездного обслуживания питанием и напитками- кейтеринг.
8. Банкетная сервировка на одну персону.
9. Проблема «чаевых»
10. Организация обслуживания питанием и напитками в номерах- room service
11. Организация обслуживания массовых мероприятий - банкет

**Тема 23. Культура обслуживания на предприятиях питания**

1. Профессиональные, деловые и личные качества работника ресторана.
2. Особенности обслуживания гостей ресторана сомелье
3. Особенности обслуживания барменом
4. Стандарты работы и обязанности официанта
5. Выполнение практического задания предполагает подготовку программы развлекательного мероприятия в ресторане отеля на выбор обучающегося:
* Проведение тематического мероприятия (детский праздник, Новый год, масленица, день святого Валентина и т.п.)
* День национальной кухни
* Организация дегустации блюд
* Организация мастер-классов
* Проведение конкурса поваров на базе ресторана гостиничного предприятия
* Проведение конкурса кондитеров на базе ресторана гостиничного предприятия
* Проведение конкурса барменов
* Проведение конкурса бариста
* Проведение конкурса официантов

**Тема 24. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных предприятий гостеприимства**

1.Спортивно- оздоровительный сервис: значение для продвижения услуг гостиниц

2. Возрастные и этнокультурные особенности туристов: их учет при составлении анимационных программ

3. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.

4. Просмотр видео-материалов. Анализ и обсуждение современных тенденций в организации досуга туристов в СКК.

**Тема 25. Служба маркетинга и продаж**

1. Роль персонала в оптимизации гостиничных продаж.
2. Технологии формирования лояльности клиентов.
3. Факторы влияющие на поведение потребителей гостиничных услуг
4. Индивидуальная продажа в гостиничном бизнесе
5. Планирование и организация маркетинговых мероприятий.

**Тема 26. Система мониторинга удовлетворенности гостей и работа с претензиями**

1. Организация системы мониторинга удовлетворенности гостей новой гостиницы.
2. Методики и способы оценки удовлетворенностей гостей.

**Тема 27. Организация обслуживания людей с ограниченными возможностями на предприятиях сферы гостеприимства**

1. Лица с ограниченными возможностями как потребители услуг гостеприимства.
2. Требования к специальному оборудованию и обустройству отелей для приема инвалидов.
3. Сервисное взаимодействие при обслуживании лиц с ограниченными возможностями.
4. Специализированное обслуживание инвалидов как тенденция современного сервиса

**Тема 28. Организация обслуживания MICE туристов в гостинично-туристских комплексах**

1. Взаимосвязь выставочного, гостиничного и туристского бизнеса
2. Деятельность конференц - центров
3. Конференция: профиль мероприятия и рабочие документы
4. Функции менеджера ответственного за планирование мероприятий в отеле

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | 2;7;8;10;12-16;20;22 | Проработка теоретических материалов по теме и составление конспектов |
| 2 | 1;3; 5-6;8-10;12-28 | Защита отчета по результатам выполнения практических заданий |
| 3 | 1;3;5-6;8-10,12-28 | Устный опрос на практическом занятии |
| 4 | 2-4;12-16;18-25;28 | Тестовые задания |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса***

1. Комфорт гостиничных интерьеров и его составляющие.
2. Организация стандартизации и сертификации предприятий сферы гостеприимства.
3. Особенности сервиса в сетевых и независимых гостиничных предприятиях.
4. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: современная практика франчайзинга, аутстафинга и атсорсинга
5. Инновации в деятельности предприятия сферы гостеприимства: сервисные инновации как условие повышения уровня обслуживания
6. Критерии классификаций гостиничных предприятий.
7. Типология гостиничных предприятий в мировой практике.
8. Классификация и категоризация гостиничных номеров.
9. Международные и национальные нормативные документы регулирующие деятельность средств размещения
10. Предприятие сферы гостеприимства: виды комфорта - информационный; экономический; эстетический; бытовой; психологический.
11. Этапы создания основных видов комфорта в гостинице.
12. Комфорт интерьеров отеля и предприятия общественного питания и его составляющие. Составляющие комфорта в номере.
13. Материально техническое обеспечение деятельности отеля и предприятия общественного питания
14. Нормативно-правовое регулирование отношений возникающих между потребителем и исполнителем гостиничных услуг
15. Типовая организационная структура крупного гостиничного предприятия
16. Состав основных служб в зависимости от вида и типа гостиничного предприятия
17. Взаимодействие сотрудников основных и вспомогательных служб в технологическом цикле обслуживания.
18. Уборочная техника и сервисный инвентарь в работе персонала гостиницы.
19. Классификация профессионального уборочного оборудования.
20. Технологии и эргономика уборочных работ
21. Охрана труда и техника безопасности
22. Средства производства, бытовая техника и рабочие средства в технологическом цикле обслуживания гостей предприятия сферы гостеприимства
23. Технологии работы подразделений гостиницы: понятие, компоненты, принципы функционирования
24. Технологический цикл обслуживания гостя: основные стадии
25. Организация обслуживания и технологии работы службы бронирования
26. Организация обслуживания гостей и технология работ службы приема и размещения.
27. Организация обслуживания гостей и технология работ службы эксплуатации номерного фонда
28. Организация и технологии работы службы приема (портье) и расчетной части
29. Организация безопасности проживания в гостинице.
30. Особенности обслуживания VIP- клиентов в гостинице
31. Организация работы вспомогательных и дополнительных служб.
32. Организация обслуживания гостей и технология работ службы питания и напитков в гостинице.
33. Организация выездного обслуживания питанием и напитками - кейтеринг.
34. Организация обслуживания питанием и напитками в номерах- room service
35. Организация обслуживания массовых мероприятий - банкет, фуршет, coffe-break
36. Требования к внешнему виду и культуре речи работника гостиничного предприятия
37. SPA-и wellness -сервис в структуре гостиничного предложения
38. Гостиничная анимация
39. Организация транспортного обслуживания в гостинице
40. Бизнес-услуги в структуре услуг гостиницы
41. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице
42. Консъерж и батлер сервис в гостинице
43. Проблемы терроризма, криминала и обеспечение физической безопасности туристов и персонала гостиницы.
44. Методы предотвращения гостиничных краж
45. Обслуживание в гостиницах туристов с ограниченными возможностями.
46. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.
47. Требования к специальному оборудованию и обустройству отелей для приема инвалидов.
48. МIСЕ – туризм и его влияние на специализацию в индустрии гостеприимства.
49. Роль современных информационных технологий в деятельности гостиницы
50. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных предприятий гостеприимства
51. Технологии формирования лояльности клиентов

***Примеры тестовых заданий.***

К темам 1-10

**1.Выберите правильный вариант ответа.**

1.В каком случае заявка на бронирование считается подтвержденной гостиницей:

1) если клиент заказал номер

2)если гостиница выслала клиенту подтверждение о бронировании и выставила счет для оплаты

3)если клиент направил заявку на бронирование в ранние сроки

4)если клиент предъявил турваучер

2.Overbooking –это:

1) Практика двойного бронирования гостиницей

2) практика гарантированного бронирования

3)это негарантированное бронирование

4)это бронирование под туристический ваучер

**3.Выберите правильный вариант ответа.**

**В российской системе классификации средств размещения свидетельство о присвоении категории выдается сроком на:**

1.1 год

2.3 года

3. 5 лет

**4.Выберите правильный вариант ответа.**

**В российской системе классификации гостиниц предусмотрены следующие категории номеров :**

1. «сюит». «апартамент». «люкс». «джуниор сюит». «студия». Первая категория. Вторая категория. Третья категория. Четвертая категория. Пятая категория

2. «сюит». «апартамент». «люкс». «джуниор сюит». «полулюкс». «студия». Первая категория. Вторая категория. Третья категория. Четвертая категория. Пятая категория

3. «сюит». «апартамент». «люкс». «дормитори ». «студия». Первая категория. Вторая категория. Третья категория. Четвертая категория. Пятая категория

**5. Выберите правильный вариант ответа.**

**Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м2 однокомнатного одноместного минимально в соответствующей категории гостиницы:**

1. 12

2. 9

3. 14

**6. Выберите правильный вариант ответа.**

**Служба отвечающая за уборку в номерах называется?**

1. hausekeeping

2. front office

3. back office

**7. Выберите правильный вариант ответа**

**Заявка на бронирование приведите английский эквивалент термина, используемого службой бронирования гостиницы?**

1. Letter of guarantee

2. Reservation reconfirmation

3. Reservation request

**8. Выберите правильный вариант ответа.**

**Предприниматель, которому передается право продавать на рынке товары или услуги известной фирмы, используя ее товарный знак, называется**

1. франчайзи

2. франчайзер

3. франшиза

**9. Выберите правильный вариант ответа**

**Анимация – это**

1. рекреация

2. создание досуговых программ с целью восстановления физических сил человека

3. комплекс операционных мер направленных на организацию и проведение досугового времени

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: учебное пособие | Качмарек Я., Стасяк А., Влодарчик Б. | М.: Юнити-Дана  |  2012 |  | http://www.knigafund.ru/products/194 |
| 2. | Сервисная деятельность | Романович Ж.А. | М.: Дашков и К, | 2008 | 51 |  |
| 3. | Туризм и гостиничное хозяйство |  | М.: ИКЦ "МарТ" | 2007 | 51 |  |
| 1. | Экономика предприятия питания. Практикум: учебно-практическое пособие | Эриашвили Н.Д., Фридман А.М. | М.: ЮНИТИ-ДАНА  | 2015  |  | http://www.knigafund.ru/books/search?utf8=%E2%9C%93&type=meta&query |
| 2. | Туризм : макроэкономика и микроэкономика | Быстров С.А. | М.;СПб. : Герда |  2008 | 51 |  |
| 3. | Сервисная деятельность | Карнаухова В.К. | М. : ИКЦ "МарТ" | 2008 | 50 |  |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).