

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макаренко Елена Николаевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.08.2021 15:17:05
Уникальный программный ключ:
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института магистратуры



Иванова Е.А.

« 30 » 08 20 21 г.

**Рабочая программа дисциплины
Управление загрузкой отеля и ресторана**

Направление 43.04.01 Сервис
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2021 года

Квалификация
Магистр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по курсам**


Курс	2		Итого	
	уп	рп		
Практические	10	10	10	10
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	89	89	89	89
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 30.08.2021 протокол № 1.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т.Ю. 

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т. Ю. 

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Мишурова И.В. 

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у обучающегося теоретических и практических знаний в области управления загрузкой отеля и ресторана, выработка навыков в области организации наполнения гостиничных и предприятий ресторанного бизнеса.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5:Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания

ПК-7:Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
методы оценки полноты информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания(соотнесено с индикатором ПК -5.1) основы диагностики и анализа запросов потребителей, планирования, координации, контроля оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства(соотнесено с индикатором ПК - 7.1)
Уметь:
при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания и работать в условиях неопределенности (соотнесено с индикатором ПК -5.2) проводить диагностику и анализ запросов потребителей, планирование, координацию, контроль оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства(соотнесено с индикатором ПК - 7.2)
Владеть:
навыками поиска и сбора достоверной информации (соотнесено с индикатором ПК -5.3) навыками проведения CustDev(соотнесено с индикатором ПК -7.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства				
1.1	Индустрия гостеприимства и туристская индустрия, сходства и различия этих понятий. Гостеприимство и его взаимосвязь с качеством гостиничных услуг. Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг РФ.Подготовка осуществляется с использованием MS Office /Ср/	2	14	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.5Л2.7 Л2.6 Л2.5 Л2.9 Л2.8 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1
	Раздел 2. Система классификации предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства в РФ.				
2.1	Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям.Подготовка осуществляется с использованием MS Office /Ср/	2	19	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.5Л2.7 Л2.5 Л2.9 Л2.8 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1
2.2	Действующие нормативы в отношении классификации гостиниц. Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения. Особенности новой системы классификации гостиниц. Минимальные требования к гостиничным предприятиям. /Пр/	2	10	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.5Л2.7 Л2.6 Л2.5 Л2.4 Л2.9 Л2.8 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1

	Раздел 3. Международные и национальные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Сетевой ресторанный бизнес				
3.1	Предпосылки и история возникновения гостиничных цепей, преимущества объединения гостиничных предприятий в объединенные цепи. Ретроспективный анализ возникновения ресторанов и других предприятий общественного питания, преимущества объединения в международные и национальные цепи. /Ср/	2	24	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.5Л2.7 Л2.6 Л2.5 Л2.9 Л2.8 Л2.3 Л2.2 Л2.1
	Раздел 4. Основные функциональные службы предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства				
4.1	Особенности работы службы прием и размещения гостей, административной службы, отдела бронирования, маркетинговой службы, технической службы и др - для гостиничного предприятия. Виды ресторанного обслуживания и их особенности. /Ср/	2	16	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.5Л2.7 Л2.6 Л2.5 Л2.4 Л2.9 Л2.8 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1
4.2	Первые средства размещения в Древней Греции, Древнем Риме. История развития караван-сараев. История появления почтовых станций. Организация размещения в монастырях и замках. Старинные таверны и постоялые дворы США (сохранившиеся до наших дней). Истории успеха: Уиллард Мариотт, Конрад Хилтон, Рей Крок, Цезарь Ритц и др. Индустрия гостеприимства и ее место в международном туризме. Виды средств размещения в отелях и ресторанах. Особенности организации мотелей, хостелов, санаториев, ротелей, ботелей, флотелей, кемпингов. Необычные отели. Развитие известных брендов в гостиничном и ресторанном хозяйстве. История появления и развития известных советских и российских гостиниц. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных туристов. Требования к персоналу гостиницы. Правила предоставления гостиничных услуг Номерной фонд гостиницы. Определение, вместимость, типы номеров. Методы ресторанного обслуживания. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства. Подготовка осуществляется с использованием MS Office /Ср/	2	16	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.5Л2.7 Л2.5 Л2.9 Л2.8 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1
4.3	/Экзамен/	2	9	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.5Л2.7 Л2.5 Л2.9 Л2.8 Л2.3 Л2.2 Л2.1 Э1

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
---------------------	----------	-------------------	----------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В.	Гостиничный бизнес: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «социально-культурный сервис и туризм», 10102 «туризм»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/81747.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Грицай, М. А.	Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/78488.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Алексеева Н. П., Протуренко В. И.	Ресторанный сервис: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70361 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Николенко П., Гаврильева Т. Ф.	Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023	https://urait.ru/bcode/519239 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Корнеев Сергей, Мохова Юлия	Туризм: перезагрузка. Как привлекать иностранных туристов в Россию.	Санкт-Петербург: Питер, 2021	https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=376998 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2		Вестник Московского Университета. Серия 21. Управление (государство и общество): журнал	Москва: Московский Государственный Университет, 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600607 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Управление: журнал	Москва: Издательский дом ГУУ (Государственный университет управления), 2018	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563352 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Пастушенко В. Л.	Проектирование гостиниц бизнес-класса: учебное пособие	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2009	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143488 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Милл Р. К., Клебче Г. А.	Управление рестораном: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117538 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.6	Назаров О. В.	Как "раскрутить" ресторан 2. Мастер-класс эффективного продвижения	М.: ИД "Рестор. ведомости", 2007	10
Л2.7	Горелкина Е. П.	Купить ресторан. Продать ресторан : от создания к продаже	М.: Вершина, 2007	5
Л2.8	Федцов В. Г.	Культура ресторанного сервиса: учебное пособие	Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450740 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.	Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=442851 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

КонсультантПлюс Справочная правовая система

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-5: Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания			
З: знает способы получения необходимой информации для диагностики сервисной фирмы с целью совершенствования ее деятельности, знает методы сбора качественной информации и инструменты оценки достоверности и полноты информации в ходе профессиональной деятельности	осуществляет поиск и сбор необходимой литературы, использует различные баз данных, современные информационно-коммуникационные технологии и глобальные информационные ресурсы, проводит сбор и обработку данных необходимых для деятельности гостиничных предприятий	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам учебной литературы	ВЭ – вопросы к экзамену (1-45); Д – доклады (1 -17)
У: анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений	выявляет проблемы, проводит анализ и использует различных источники информации для проведения анализа и оценки разрабатываемых и реализуемых проектов в гостиничном бизнесе	полнота и содержательность ответа; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	ВЭ – вопросы к экзамену (1-45) КЗ – комплект контрольных заданий

<p><i>В</i>: навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, навыками практического изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного/ресторанного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта; навыками разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулирования сбыта гостиничного/ресторанного продукта для различных целевых сегментов; навыками практического выявления конкурентоспособности гостиничного/ресторанного продукта и организации</p>	<p>выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемой исследования; оценка разрабатываемых и реализуемых проектов в индустрии гостеприимства</p>	<p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет</p>	<p>КЗ – комплект контрольных заданий, Тесты (1-34)</p>
<p>ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства</p>			
<p><i>З</i>: теоретические основы диагностики и анализа запросов потребителей, планирования, координации, контроля оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства</p>	<p>осуществление поиска и сбора необходимой литературы, использование различных баз данных, современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов, проведение сбора и обработки данных, необходимых для деятельности предприятий в индустрии гостеприимства</p>	<p>соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам учебной литературы</p>	<p>ВЭ – вопросы к экзамену (1-45); Д – доклады (1 -17)</p>
<p><i>У</i>: выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационных и коммуникационных технологий и</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах</p>	<p>ВЭ – вопросы к экзамену (1-45) КЗ – комплект контрольных заданий</p>

работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов и предприятий питания	программного обеспечения; сбор и анализ информации об проектах в индустрии гостеприимства	информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	
<i>В:</i> умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ умеет применять методы диагностики и анализа запросов потребителей, методы планирования и координации деятельности предприятий в индустрии гостеприимства	выполнение заданий, решение поставленных задач в соответствии с проблемами исследования	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	КЗ – комплект контрольных заданий, Тесты (1-34)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен:

- 84-100 баллов (оценка «отлично»)
- 67-83 баллов (оценка «хорошо»)
- 50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)
- 0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену по дисциплине Управление загрузкой отеля и ресторана

1. Организация обслуживания в гостиничных предприятиях
2. Оборудование гостиничных и ресторанных предприятий
3. Организация обслуживания в предприятиях питания
4. Фирменный стиль и дизайн предприятия индустрии гостеприимства
5. Экономика гостиничных предприятий
6. Менеджмент гостеприимства
7. Маркетинг в гостиницах и предприятиях питания
8. Менеджмент безопасности предприятий индустрии гостеприимства

9. Информационные технологии в сфере гостеприимства
10. Санитария и гигиена предприятий индустрии гостеприимства
11. История развития гостиничного и ресторанного бизнеса
12. Анализ рынка гостиничных услуг
13. Виды и типы средств размещения
14. Требования ко всем средства размещения
15. Определение категории гостиницы
16. Определение типа номера в гостинице
17. Основные службы в гостиницах
18. Индустрия гостеприимства. Место в сфере туризма
19. История гостиничного дела в России
20. Секторы индустрии гостеприимства (профессиональные сферы)
21. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства
22. Средства размещения - определения, основные группы
23. Требования к персоналу гостиницы, должностные инструкции
24. Разновидности мировых классификаций гостиниц по уровню комфорта
25. Определение категории гостиницы в России
26. Правила предоставления гостиничных услуг
27. Номерной фонд гостиницы. Определение, вместимость, виды номеров
28. Требования, предъявляемые к гостиницам 1-2*
29. Требования, предъявляемые к гостиницам 3*
30. Требования, предъявляемые к гостиницам 4*, 5*
31. Основные службы гостиницы
32. Цикл гостиничного обслуживания
33. Гостиничные тарифы
34. Виды завтраков
35. Методы ресторанного обслуживания (A`la Carte, a`part, шведский стол)
36. Виды банкетного обслуживания
37. Кейтеринг - выездное обслуживание
38. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства
39. Методы государственной поддержки развития гостиничного бизнеса в РФ
40. Законодательство в гостиничном бизнесе
41. Понятие о гостиничных цепях. принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом
42. Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика
43. Современные методы управления гостиницами
44. Основные и дополнительные службы гостиницы, их функции
45. Международные стандарты гостиничного обслуживания

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____

по дисциплине Управление проектами в индустрии гостеприимства

- 1 . Фирменный стиль и дизайн предприятия индустрии гостеприимства
- 2 Основные службы гостиницы
- 3 Международные стандарты гостиничного обслуживания

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____

по дисциплине Управление проектами в индустрии гостеприимства

1. Экономика гостиничных предприятий
2. Методы ресторанного обслуживания (A`la Carte, a`part, шведский стол)
3. Секторы индустрии гостеприимства (профессиональные сферы)

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Перечень тем для доклада

1. Работа служб приема и размещения
2. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
3. Организация работы коммерческой службы
4. Организация работы технической службы
5. Организация питания в гостиницах и туристических комплексах
6. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристических комплексах на примере гостиниц города
7. Характеристика гостиниц или туристических комплексов ЮФО
8. Характеристика обслуживания в отелях класса «люкс»
9. Характеристика обслуживания в отелях экономического класса
10. Характеристика обслуживания в апарт-отелях
11. Анимационные программы: цели, задачи, виды.
12. История развития гостиничного хозяйства
13. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства
14. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения
15. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице
16. Порядок регистрации и размещения гостей
17. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» (20-25 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- оценка «хорошо» (14-19) баллов), если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- оценка «удовлетворительно» (8-13), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- оценка «неудовлетворительно» (0- 7), если студент не продемонстрировал знаний основных

понятий, представлений об изучаемом предмете.

Тесты письменные и/или компьютерные

По дисциплине «Управление загрузкой отеля и ресторана»

1. Хорошее обслуживание – это
 - а) работа, сделанная для других
 - б) обслуживание, удовлетворяющее запросы и ожидания гостей
 - в) деятельность людей во благо других людей.
2. Самым важным элементом обслуживания является:
 - а) оборудование
 - б) время выполненного заказа
 - в) обслуживающий персонал
 - г) чувство безопасности
3. Объем работ службы горничных зависит от категории гостиницы в соответствии с:
 - а) местоположением
 - б) уровнем обслуживания
 - в) размером
 - г) формой собственности
4. Какой фактор не влияет на оценку гостем качества предоставляемого обслуживания:
 - а) месторасположения гостиниц
 - б) чистота
 - в) атмосфера
 - г) безопасность
5. Старшая горничная очень расстроилась, узнав, что ее подчиненные в номере, поэтому график уборки был нарушен. С точки зрения старшей горничной, какой принцип руководства был нарушен:
 - а) руководители должны иметь полномочия и информацию, необходимую для руководства подчиненными
 - б) каждый работник должен подчиняться только одному руководителю
 - в) работники должны обладать полномочиями, необходимыми для выполнения своих должностных обязанностей.
6. Какой из перечисленных документов содержит требования к качеству выполняемых работ:
 - а) должностная инструкция
 - б) квалификационные требования
 - в) описание последовательности действий
 - г) стандарты продуктивности труда
7. Какое из перечисленных материально-технических средств относится к невыполняемым:
 - а) униформа
 - б) белье
 - в) моющие средства.
8. Какое утверждение об управлении материально-техническими средствами является верным:
 - а) материально-технические средства в запасе на складе должны иметь длительный срок годности
 - б) минимальное количество материально-технических средств – это те, которые используются до получения заказа
 - в) термин «нормативное количество» относится к установленному количеству материально-технических средств, необходимых для выполнения ежедневных текущих работ.
9. В гостинице на 500 номеров убытки из-за потери белья превысили все допустимые нормы. Менеджер службы горничных признала, что были нарушены процедуры контроля за расходом белья. Какой способ усиления контроля будет наиболее эффективным:
 - а) вывесить объявление, что любой, кто будет замечен в воровстве, подвергнется судебному наказанию
 - б) установить норму на каждый этаж и выдавать белье ежедневно в соответствии с занятостью номерного фонда
 - в) проводить ревизии наличия белья раз в неделю.

10. Средняя температура в помещениях гостиницы должна быть не ниже:

- а) 20
- б) 16
- в) 18,5

11. Для выполнения хозяйственных работ часто используются переносные лестницы. Какое утверждение относится к нарушениям техники безопасности:

- а) лестницы с резиновыми основаниями должны использоваться на кафельном полу
- б) лестница слишком мала для работы, если приходится вставать на верхнюю ступеньку, чтобы дотянуться до нужного места
- в) до того, как подняться по лестнице, ее нужно придвинуть как можно ближе к стене
- г) рабочая зона под лестницей должна быть отмечена специальным предупреждающим знаком

12. Какое утверждение об использовании химических средств является неверным:

- а) вода растворяет минералы, которые улучшают ее химические свойства
- б) аммиак и хлор образуют токсичный газ, если их смешать вместе
- в) бактерии и плесень уничтожаются абразивными средствами

13. Какие вещества добавляют в воду для улучшения моющих средств при стирке:

- а) кислоты
- б) растворители извести
- в) амортизаторы
- г) щелочи.

14. Правила охраны здоровья работников службы горничных для предотвращения заражения инфекционными заболеваниями должны содержать следующие пункты, кроме:

- а) как вести себя, если при уборке номера найден использованный шприц
- б) как вести себя, если на постельном белье найдены капли крови
- в) перечень специфических процедур, при которых можно заразиться инфекционными заболеваниями

15. Уборщик общественных помещений моет шваброй пол в фойе гостиницы. Какой знак должен быть установлен, чтобы предупредить гостей о потенциальной опасности:

- а) желто-черный предупреждающий знак
- б) красно-белый знак опасности
- в) зелено-белый предупреждающий знак
- г) знак не нужен.

16. Какое правило не должно быть включено в программу обеспечения безопасности:

- а) после регистрации у стойки гостиницы, друзья и посетители работников гостиницы могут находиться на рабочем месте работников
- б) если горничные обнаружат наркотики или запрещенные вещества при уборке номера, они должны немедленно сообщить об этом руководству
- в) горничные должны прикреплять ключ к поясу или карману при уборке номера.

17. Найденные вещи должны храниться до их востребования гостем в течение:

- а) 30 дней
- б) 60 дней
- в) 90 дней.

18. Задания по уборке номеров для горничных составляются на основе:

- а) отчета по выписке гостей
- б) отчета по занятости номерного фонда
- в) отчета по состоянию номерного фонда на текущий момент

19. Номера, которые горничные убирают в первую очередь, это – те

- а) из которых гости выписались
- б) в которых гости проживают
- в) из которых гости должны выписаться в течение дня
- г) из которых гости должны выписаться в течение дня

20. Какое из перечисленных действий в работе с жалобами гостей является неверным:

- а) записать жалобу в специальный журнал
- б) пригласить руководителя, если решение проблемы не входит в вашу компетенцию
- в) выслушать гостя, задавая уточняющие вопросы.

21. Наиболее важный фактор для определения нормативного количества белья в гостинице:

- а) количество белья на списание в месяц

- б) количество белья в запасе
- в) срок годности белья.

22. Что из перечисленного не относится к восполняемым материально-техническим средствам:

- а) рабочие тележки горничных
- б) гладильные доски
- в) пылесос
- г) чистящие средства

23. Что из перечисленного нельзя вывесить на доске объявлений в службе горничных:

- а) рабочий график
- б) поощрения сотрудников
- в) комментарии гостей.

24. Во время уборки горничная ставит свою рабочую тележку перед входом в номер. Что не является основной причиной выполнения данного требования:

- а) чтобы гости могли свободно пройти по коридору
- б) чтобы горничной было удобно брать средства для уборки с тележки
- в) перекрыть вход посторонним
- г) чтобы гости, возвращающиеся в номер, увидели, что их номер убирают.

25. Какое утверждение по организации процесса уборки номера является неверным:

- а) при использовании жидкого средства небольшое количество разбрызгивается на тряпку и никогда на поверхность мебели
- б) сначала протираются предметы внизу, а затем те, что находятся внизу
- в) пылесосить ковровое покрытие следует начинать от дальней стены, двигаясь к двери.

26. Что в ванной комнате убирается сначала:

- а) унитаз
- б) стены
- в) пол
- г) душевая кабина.

27. Какие задачи по уборке общественных помещений выполняются раз в неделю:

- а) чистка мягкой мебели
- б) чистка стеклянных поверхностей
- в) протирка общественных телефонов
- г) чистка пятен и отпечаток пальцев на стенах.

28. Какие задачи по уборке номера выполняются ежедневно и не относятся к генеральной уборке:

- а) уборка труднодоступных мест
- б) мытье стен в ванной комнате
- в) влажная чистка ковра
- г) переворачивание матрасов.

29. Тщательная уборке фойе проводится:

- а) с 9:00 до 11:00
- б) с 13:00 до 15:00
- в) с 19:00 до 21:00
- г) с 22:00 до 7:00.

30. Частота уборки входа в гостиницу зависит от:

- а) погодных условий
- б) наличия штата
- в) типа коврового покрытия
- г) использования специального защитного коврика.

31. Какое утверждение об обязанностях службы горничных является верным:

- а) процедуры по уборке гостиничных номеров более стандартизированы, чем по уборке общественных помещений
- б) при уборке регистрационной стойки в фойе, горничные приводят в порядок документы, находящиеся там
- в) ковровые покрытия в коридорах пылесосят 1 раз в неделю.

32. Показатель, по которому определяется устойчивость материала к воспламенению:

- а) коэффициент возгорания
- б) индекс повышенной температуры
- в) коэффициент распространения пламени.

33. Какие поверхности можно чистить щеткой и водой:

- а) окрашенные поверхности
- б) виниловые поверхности
- в) бумажные обои.

34. Наиболее практичные покрытия для стен в общественных помещениях:

- а) из ткани на акриловой основе
- б) виниловые.

Критерии оценки:

«отличный уровень компетенции» (5 баллов) – получают магистры с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 100 – 90 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

«хороший уровень компетенции» (4 балла) – получают магистры с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 89 – 70 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

«удовлетворительный уровень компетенции» (3 балла) – получают магистры с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 69 – 40 % от общего объема заданных тестовых вопросов;

«неудовлетворительный уровень компетенции» (0 баллов) – получают магистры с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 39 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

Ключи от тестов хранятся на кафедре Антикризисного и корпоративного управления.

Комплект разноуровневых задач (заданий) По дисциплине «Управление загрузкой отеля»

Задача (задание) 1. Женщина с ребенком в возрасте шести лет захала в гостиницу в 14:00. Прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа. Как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае?

Задача (задание) 2. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки, сорочку – повесила в шкаф; ботинки, тапочки, туфли – поставила в прихожей под вешалку; ночную пижаму после уборки кровати положила в изголовье под подушку. Правильно ли поступила горничная?

- А) неправильно, вещи необходимо оставить на своих местах
- Б) правильно, согласно имеющейся инструкции в гостинице
- В) вещи проживающего трогать руками нельзя
- Г) правильно, но это не относится к разложенным на столе бумагам, раскрытым книгам, рукописям и журналам.

Задача (задание) 3. Группа туристов забронировала пять номеров в одной из гостиниц города N. К назначенной дате прибытия в гостиницу группа опоздала на одни сутки. Каким образом и в каком размере взимается плата за бронирование и проживание в этом случае? Какой порядок заселения существует при опоздании группы более чем на сутки и отказе оплаты от брони?

Задача (задание) 4. Дежурный администратор заметил на одном из этажей гостиницы подозрительного незнакомого человека. Как он должен поступить?

- А) обязательно спросить его, кого и из какого номера он хочет видеть
- Б) спросить, к кому и в какой номер он пришел, и проводить его до указанного номера
- В) постараться не привлекать внимание посетителя, проследить за ним.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» (20-25 баллов) выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в задании и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, дает полный, аргументированный, правильный ответ, обнаруживает усвоение программного материала, самостоятельно делает выводы, отвечает связно, последовательно без недочетов или с небольшими погрешностями;
- оценка «хорошо» (14-19 баллов), если студент раскрыл только часть основных положений задания, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса, дает частично

аргументированный, правильный ответ, обнаруживает усвоение программного материала, самостоятельно делает выводы, отвечает связно, последовательно без недочетов или с небольшими погрешностями;

- оценка «удовлетворительно» (8-13), если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- оценка «неудовлетворительно» (0- 7), если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об проблеме поставленной в задании.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- практические занятия.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных в процессе самостоятельной подготовки вопросов, развиваются навыки описания и анализа основных технологических процессов на гостиничных предприятиях.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

– изучить рекомендованную учебную литературу;

– подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.