


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 01.09.2021 13:32:58  
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 2021 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

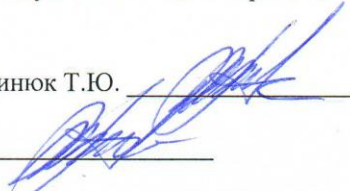
Квалификация  
Магистр


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


Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	15 2/6			
Неделя	УП	РП	УП	РП
Вид занятий				
Практические	36	36	36	36
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	36	36	36	36
Часы на контроль	36	36	36	36
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
	<b>Раздел 1. Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства</b>				
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/	3	8	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1
1.2	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. /Пр/	3	10	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1
	<b>Раздел 2. Система классификации предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства в РФ.</b>				
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/	3	8	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 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/	3	10	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1
	<b>Раздел 3. Международные и национальные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Сетевой ресторанный бизнес</b>				
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. Подготовка осуществляется с использованием MS Office /Ср/	3	2	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9
3.2	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. /Пр/	3	10	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9
	<b>Раздел 4. Основные функциональные службы предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства</b>				
4.1	Особенности работы службы приема и размещения гостей, административной службы, отдела бронирования, маркетинговой службы, технической службы и др. - для гостиничного предприятия. Виды ресторанного обслуживания и их особенности. Подготовка осуществляется с использованием MS Office /Ср/	3	2	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9
4.2	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. /Пр/	3	6	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1

4.3	<p>Первые средства размещения в Древней Греции, Древнем Риме. История развития караван-сараев. История появления почтовых станций. Организация размещения в монастырях и замках.</p> <p>Старинные таверны и постоялые дворы США (сохранившиеся до наших дней).</p> <p>Истории успеха: Уиллард Мариотт, Конрад Хилтон, Рей Крок, Цезарь Ритц и др.</p> <p>Индустрия гостеприимства и ее место в международном туризме.</p> <p>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.</p> <p>История появления и развития известных советских и российских гостиниц.</p> <p>Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.</p> <p>Порядок регистрации и размещения гостей</p> <p>Особенности регистрации туристских групп.</p> <p>Особенности регистрации иностранных туристов.</p> <p>Требования к персоналу гостиницы.</p> <p>Правила предоставления гостиничных услуг</p> <p>Номерной фонд гостиницы. Определение, вместимость, типы номеров.</p> <p>Методы ресторанного обслуживания.</p> <p>Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства. Подготовка осуществляется с использованием MS Office /Ср/</p>	3	16	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Э1
4.4	/Экзамен/	3	36	ПК-5 ПК-7	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л2.1 Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 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
Л1.1	Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В.	Гостиничный бизнес: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436731</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Алексеева Н. П., Протуренко В. И.	Ресторанный сервис: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=70361</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Грицай, М. А.	Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78488.html">http://www.iprbookshop.ru/78488.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.4	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	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81747.html">http://www.iprbookshop.ru/81747.html</a> 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	<a href="https://urait.ru/bcode/519239">https://urait.ru/bcode/519239</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Горелкина Е. П.	Купить ресторан. Продать ресторан : от создания к продаже	М.: Вершина, 2007	5
Л2.2	Назаров О. В.	Как "раскрутить" ресторан 2. Мастер-класс эффективного продвижения	М.: ИД "Рестор. ведомости", 2007	10
Л2.3	Милл Р. К., Клебче Г. А.	Управление рестораном: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117538">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117538</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Пастушенко В. Л.	Проектирование гостиниц бизнес-класса: учебное пособие	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2009	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143488</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Ушаков Р. Н., Авилова Н. Л.	Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=442851">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=442851</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Федцов В. Г.	Культура ресторанного сервиса: учебное пособие	Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450740">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450740</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7		Управление: журнал	Москва: Издательский дом ГУУ (Государственный университет управления), 2018	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563352">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=563352</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.8		Вестник Московского Университета. Серия 21. Управление (государство и общество): журнал	Москва: Московский Государственный Университет, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600607">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600607</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Корнеев Сергей, Мохова Юлия	Туризм: перезагрузка. Как привлекать иностранных туристов в Россию.	Санкт-Петербург: Питер, 2021	<a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=376998">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=376998</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

КонсультантПлюс Справочная правовая система

Портал открытых данных РФ <a href="https://data.gov.ru/">https://data.gov.ru/</a>
Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <a href="http://ecsocman.hse.ru">http://ecsocman.hse.ru</a>
База статистических данных Росстата <a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a>
Федеральное агентство по туризму <a href="https://tourism.gov.ru/">https://tourism.gov.ru/</a>
<b>5.4. Перечень программного обеспечения</b>
Microsoft Office
LibreOffice
<b>5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья</b>
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.