



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» в г.Геленджике

УТВЕРЖДАЮ



от «31» августа 2017 г.

Директор по работе с филиалами

 А.А. Евдокимов

Рабочая программа дисциплины

**МДК.05.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО
ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.....	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:	4
1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины	6
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
2.1. Содержание разделов дисциплины	7
2.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	9
2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	10
2.3.1. Теоретическая часть.....	12
2.3.2. Практическая часть	14
2.3.3. Самостоятельная работа студентов	15
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..	20
3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	20
3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.....	20
3.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ...	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ..	27
4.1. Формы контроля	27
4.2. Варианты контрольной работы.....	Ошибка! Закладка не определена.
4.3. Материалы текущего контроля знаний студентов.....	31

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий (горничная, администратор гостиницы, портье)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины МДК.05.01 Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина МДК.05.01 относится к дисциплинам профессионального модуля – ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Главная стратегическая цель рабочей программы СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» - закрепление статуса престижного и конкурентоспособного направления, надежно поставляющего высококвалифицированные, обладающие необходимыми компетенциями, востребованные на рынке труда кадры.

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- подготовить менеджера к успешной работе в сфере гостиничного сервиса на основе гармоничного сочетания научной, фундаментальной и профессиональной подготовки кадров;
- создать условия для овладения универсальными и предметно-специализированными компетенциями, способствующими его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда;
- сформировать социально-личностные качества выпускников: целеустремленность, организованность, трудолюбие, коммуникабельность, умение работать в коллективе, ответственность за конечный результат своей профессиональной деятельности, гражданственность, толерантность.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **знать**:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- необходимую документацию поста дежурного по этажу;
- должностные обязанности поэтажного персонала;
- организацию предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом;

- санитарно – гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений;
- виды гостиничных помещений и особенности их уборки;
- технологию уборки прилегающей территории и служебных помещений;
- организацию и технологию выполнения различных видов уборочных работ;
- предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении;
- назначение и содержание меню, технологию обслуживания питанием, сервировку стола, столовую посуду, приборы, белье, основные правила и техника подачи закусок, блюд, напитков.

Уметь:

- ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения;
- применять полученные знания на практике, а именно, в момент общения с потребителем;
- оценивать результаты своей деятельности;
- ориентироваться на современном рынке гостиничных услуг;
- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- взаимодействовать с сервисными службами;
- обслуживать гостей питанием в номерах.

Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни:

- правильной оценки ситуаций в процессе обслуживания потребителей;
- понимания основ организации деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий.

В результате освоения данной рабочей программы студент должен обладать следующими компетенциями, включающими в себя способность:

Общие компетенции:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для

	постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

Процесс изучения дисциплины направлен на освоение следующих **профессиональных компетенций**, соответствующих основным видам профессиональной деятельности:

ПК 5.1	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессии, специальностей и квалификации
ПК 5.2	Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой
ПК 5.3	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников
ПК 5.4	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы
ПК 5.5	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

Максимальная учебная нагрузка обучающегося **114** часов, в том числе: обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося **76** часа; самостоятельная работа обучающегося **38** часа.

Итоговая аттестация в форме — дифференцированного зачета.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля	Разработано с участием организации(указать организацию работодателя)
1	2	3	4	5
1	Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства	Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства	Опрос Тестирование	
2	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	<p>1. Введение в предмет. Содержание и формы обслуживания на жилых этажах гостиницы.</p> <p>2. Организация труда на этажах</p> <p>2. Поэтажный персонал, его должностные обязанности</p> <p>3. Санитарно – гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений</p> <p>4. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ</p> <p>5. Виды гостиничных помещений и особенности их уборки, технология уборки прилегающей территории и служебных помещений</p> <p>6. Подготовка горничной к работе. Основные правила поведения горничной в номере во время уборки</p> <p>7. Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика</p> <p>8. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки и технического состояния номеров</p>	Опрос Тестирование	

		<p>9. Различные виды уборки : текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная, последовательность уборки помещений. Завершение уборочных работ</p> <p>10. Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата</p> <p>11. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение</p> <p>12. Работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использования, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих)</p> <p>13. Прачечная в гостинице : назначение, структура, оснащение, виды предоставляемых услуг</p> <p>14. Процедура и технология подготовки номера к заселению, подготовка номера ко сну</p> <p>15. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей)</p>		
3	Административные функции поэтажного персонала	<p>1. Процедура и правила приемки номера</p> <p>2. Определение готовности номера к заселению, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации</p> <p>3. Процедура и правила перевода гостей из номера в номер, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации</p> <p>4. Порядок и правила работы с жалобами клиентов</p> <p>5. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря</p> <p>6. Документация поста дежурного по этажу</p> <p>7. Организация предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом, взаимодействия с сервисными службами</p>	Опрос Тестирование	
4	Организация и технология обслуживания питанием в номерах гостиниц	<p>1. Обслуживание гостей питанием в номерах как одна из дополнительных услуг</p> <p>2. Меню и прейскуранты, их назначение и содержание</p> <p>3. Технология обслуживания питанием, инвентарь : назначение,</p>	Опрос Тестирование	

		требования к нему 4. Сервировка стола, столовая посуда, приборы, белье 5. Основные правила и техника подачи закусок, блюд, напитков 6. Мерный инструмент, стандартные барные измерения, формы и емкость мерной посуды 7. Расчет за питание с гостями и с предприятиями питания		
--	--	--	--	--

2.2 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	4 семестр	Всего
Общая трудоемкость	114	114
Аудиторная работа:	76	76
Лекции (Л)	38	38
Практические занятия (ПЗ)	38	38
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа:	38	38
Курсовая работа (КР)	-	-
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	-	-
Реферат (Р)	-	-
Эссе (Э)	-	-
Контрольная работа (К)	-	-
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	38	38
Вид итогового контроля		Диф.зачет

2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ темы	Наименование темы	Количество часов при ОФО			
		Всего	В том числе		
			Лекции	Практ. занятия	СРС
1	Роль персонала в гостиничном хозяйстве	6	2	2	2
2	Потребители гостиничных услуг	6	2	2	2
3	Введение в предмет. Содержание и формы обслуживания на жилых этажах гостиницы. Организация труда на этажах	6	2	2	2
4	Поэтажный персонал, его должностные обязанности	6	2	2	2
5	Санитарно – гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений	6	2	2	2
6	Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ	3	1	1	1
7	Виды гостиничных помещений и особенности их уборки, технология уборки прилегающей территории и служебных помещений	3	1	1	1
8	Подготовка горничной к работе. Основные правила поведения горничной в номере во время уборки	3	1	1	1
9	Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика	3	1	1	1
10	Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки и технического состояния номеров	6	2	2	2
11	Различные виды уборки : текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная, последовательность уборки помещений. Завершение уборочных работ	3	1	1	1
12	Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата	3	1	1	1
13	Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение	6	2	2	2
14	Работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использования, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих)	3	1	1	1

15	Прачечная в гостинице : назначение, структура, оснащение, виды предоставляемых услуг	3	1	1	1
16	Процедура и технология подготовки номера к заселению, подготовка номера ко сну	3	1	1	1
17	Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP- гостей)	3	1	1	1
18	Процедура и правила приемки номера	3	1	1	1
19	Определение готовности номера к заселению, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации	3	1	1	1
20	Процедура и правила перевода гостей из номера в номер, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации	3	1	1	1
21	Порядок и правила работы с жалобами клиентов	3	1	1	1
22	Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря	3	1	1	1
23	Документация поста дежурного по этажу	3	1	1	1
24	Организация предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом, взаимодействия с сервисными службами	3	1	1	1
25	Обслуживание гостей питанием в номерах как одна из дополнительных услуг	3	1	1	1
26	Меню и прейскуранты, их назначение и содержание	3	1	1	1
27	Технология обслуживания питанием, инвентарь: назначение, требования к нему	3	1	1	1
28	Сервировка стола, столовая посуда, приборы, белье	3	1	1	1
29	Основные правила и техника подачи закусок, блюд, напитков	3	1	1	1
30	Мерный инструмент, стандартные барные измерения, формы и емкость мерной посуды	3	1	1	1
31	Расчет за питание с гостями и предприятиями питания	3	1	1	1
	Всего по дисциплине:	114	38	38	38

2.3.1. Теоретическая часть.

Раздел 1. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства.

Роль персонала в гостиничном хозяйстве. Потребители гостиничных услуг. Особенность работы в сфере гостиничного хозяйства. Факторы, оказывающие влияние на предпочтения клиентов при выборе гостиницы (отеля). Известные группы потребителей.

Раздел 2. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Введение в предмет. Содержание и формы обслуживания на жилых этажах гостиницы. Организация труда на этажах. Поэтажный персонал, его должностные обязанности. Санитарно – гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ. Виды гостиничных помещений и особенности их уборки, технология уборки прилегающей территории и служебных помещений. Подготовка горничной к работе. Основные правила поведения горничной в номере во время уборки. Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки и технического состояния номеров. Различные виды уборки: текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная, последовательность уборки помещений. Завершение уборочных работ. Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение. Работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использования, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих). Прачечная в гостинице: назначение, структура, оснащение, виды предоставляемых услуг. Процедура и технология подготовки номера к

заселению, подготовка номера ко сну. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP- гостей).

Раздел 3. Административные функции поэтажного персонала. Процедура и правила приемки номера. Определение готовности номера к заселению, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации. Процедура и правила перевода гостей из номера в номер, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации. Порядок и правила работы с жалобами клиентов. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря. Документация поста дежурного по этажу. Организация предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом, взаимодействия с сервисными службами.

Раздел 4. Организация и технология обслуживания питанием в номерах гостиниц.

Обслуживание гостей питанием в номерах как одна из дополнительных услуг. Меню и прейскуранты, их назначение и содержание. Технология обслуживания питанием, инвентарь: назначение, требования к нему. Сервировка стола, столовая посуда, приборы, белье. Основные правила и техника подачи закусок, блюд, напитков. Мерный инструмент, стандартные барные измерения, формы и емкость мерной посуды. Расчет за питание с гостями и с предприятиями питания.

2.3.2. Практическая часть

№ п/п	Раздел	Объем, час	Номер	Содержание занятий
1	Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства	6	1	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем особенность работы в сфере гостиничного хозяйства? 2. Какие факторы оказывают влияние на предпочтения клиентов при выборе гостиницы? 3. Назовите правила предоставления гостиничных услуг в РФ? 4. Что, по вашему мнению, необходимо для непрерывного развития гостиницы? 5. Роль персонала в гостиничном хозяйстве?
2	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	12	2	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание и формы обслуживания на жилых этажах гостиницы 2. Поэтажный персонал, его должностные обязанности 3. Санитарно – гигиенические требования к содержанию номерного фонда и общественных помещений 4. Организация и технология выполнения различных видов уборочных работ 5. Виды гостиничных помещений и особенности их уборки, технология уборки прилегающей территории и служебных помещений 6. Подготовка горничной к работе. Основные правила поведения горничной в номере во время уборки 7. Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы, инвентарь, моющие средства, их характеристика 8. Нормы расхода хозяйственных материалов, требования к их рациональному использованию. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки и технического состояния номеров 9. Различные виды уборки : текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная, последовательность уборки помещений. Завершение уборочных работ 10. Ключевое хозяйство. Оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата 11. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение 12. Работа с бельем (хранение чистого белья, сбор и учет использования, отправка его в прачечную, работа с личным бельем проживающих) 13. Прачечная в гостинице : назначение, структура, оснащение, виды предоставляемых услуг 14. Процедура и технология подготовки номера к заселению, подготовка номера ко сну 15. Обслуживание высокопоставленных гостей

3	Административные функции поэтажного персонала	10	3	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процедура и правила приемки номера 2. Определение готовности номера к заселению, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации 3. Процедура и правила перевода гостей из номера в номер, порядок взаимодействия со службой приема и размещения в данной ситуации 4. Порядок и правила работы с жалобами клиентов 5. Оформление заявок на списание и ремонт инвентаря 6. Документация поста дежурного по этажу 7. Организация предоставления бытовых услуг младшим обслуживающим персоналом, взаимодействия с сервисными службами
4	Организация и технология обслуживания питанием в номерах гостиниц	10	4	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обслуживание гостей питанием в номерах как одна из дополнительных услуг 2. Меню и прейскуранты, их назначение и содержание 3. Технология обслуживания питанием, инвентарь : назначение, требования к нему 4. Сервировка стола, столовая посуда, приборы, белье 5. Основные правила и техника подачи закусок, блюд, напитков 6. Мерный инструмент, стандартные барные измерения, формы и емкость мерной посуды 7. Расчет за питание с гостями и с предприятиями питания

2.3.3. Самостоятельная работа студентов

Студент должен заниматься самоподготовкой: проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.

Тематика самостоятельной работы студента

1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства
3. Гостиничные ассоциации
4. Международная гостиничная конвенция
5. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
6. Сегментация рынка гостиничных услуг
7. Позиционирование гостиничного продукта
8. Стратегии маркетинга
9. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания
10. Система франчайзинга

11. Классификация гостиниц
12. Особенности системы классификации гостиниц в России
13. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом
14. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
15. Виды расчетов с клиентами гостиницы
16. Ценообразование в гостиничной деятельности
17. Содержание помещений гостиницы
18. Содержание бельевого хозяйства
19. Общие требования к пятизвездочным гостиницам
20. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом
21. Система образования: школы индустрии гостеприимства
22. Подбор и подготовка гостиничного персонала
23. Управление персоналом: российская и западная ментальность
24. Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции
25. Психология обслуживания
26. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
27. Навыки профессионального общения
28. Информирование клиента
29. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту
30. Способы привлечения потенциальных клиентов
31. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания.

Тесты для освоения дисциплины

Задание № 1

Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав Ответ:

1. посыльный
2. носильщик
3. менеджер службы номерного фонда
4. старшая горничная

5. уборщик

Задание № 2

Цели службы эксплуатации номерного фонда

Ответ:

1. обеспечение максимальной загрузки гостиницы
2. содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями
3. предоставление гостям платных и бесплатных услуг
4. обеспечение исправности работы коммуникационных систем гостиницы

Задание № 3 Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже» Ответ:

1. бланк оперативного учета проживающих на этаже
2. карта гостя
3. бланк «Наряд на уборку номера»
4. квитанция «Автостоянка»
5. Лист услуги «Побудка»

Задание № 4

Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в

гостинице

Ответ:

1. технологии уборки номеров
2. телефонные переговоры
- 14
3. автоматизированная система управления доходами
4. сервировка стала в ресторане
5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 5 Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице:

Ответ:

1. технологии уборки номеров
2. этика телефонных переговоров
3. автоматизация процессов управления гостиницей

4. сервировка стола в ресторане

5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 6 Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах: Ответ:

1. технологии уборки номеров

2. этика телефонных переговоров

3. автоматизация процессов управления гостиницей

4. сервировка стола в ресторане

5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей

Задание № 7

Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:

Ответ:

1. уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с

вывешенной табличкой "Просьба убрать номер",

уборка в свободных номерах.

2. отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров.

3. уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных

номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.

Задание № 8

Укажите основные виды уборки гостиничных номеров:

Ответ:

1. ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис;

дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами);

генеральная уборка.

2. уборка бронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя;

уборка свободных номеров.

Задание № 9

Какова технология входа горничной в номер:

Ответ:

1. открыть номер своими ключами войти в номер
2. постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа.
3. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа.

4. постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои

действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа.

15

5. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам

открывает дверь , поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.

Задание № 10

Выберете правильные подходы горничной к уборке номеров, на ручке которых висит табличка

"Не беспокоить".

Ответ:

1. горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов стучит в номер ,

приветствует гостя, уточняет удобное время для уборки, благодарит гостя.

2. горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов под дверь комнаты гостя

кладет записку с текстом, смысл которого выражается словами, например: "Мы приходили убрать номер, но согласно Ваших пожеланий, не стали беспокоить Вас.

Пожалуйста, позвоните горничной для уточнения удобного времени проведения уборки.

Спасибо".

3. горничная стучит в номер, приветствует гостя, спрашивает об удобном для него

времени уборки номера, благодарит гостя.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование кабинета:

- посадочные места студентов;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия (учебники, терминологические словари разных типов, опорные конспекты-плакаты, стенды, карточки, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор; ноутбук; проекционный экран;
- принтер черно-белый лазерный;
- компьютерная техника с наличием лицензионного программного обеспечения.

Программно-информационное обеспечение дисциплины

1. Microsoft Windows XP Start Edition;
2. Microsoft Office 2003
3. Microsoft Office Word
4. Microsoft Office Excel
5. Браузер Mozilla FireFox
6. CodeGear RAD Studio 2007 Architect Media Kit None Box/DVD
7. WINRAR Standart Licence (200-499)

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

Основная литература

1. Полевая, М. В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник для СПО / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2014. – 203 с.

Дополнительная литература

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208 с.
3. Гукова, О.Н., Организация предприятий сервиса: практикум: учебное пособие для СПО/О. Н. Гукова, А.М. Петрова. – М.: Форум: Инфра-М, 2010. – 383с.
4. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА–М, 2015 – 400 с.
5. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для СПО. – М.: Академия, 2010. – 208 с.
6. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие.-М.: Дашков и К., 2010.- 327с.
7. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Кр.: Изд-во КубГУ, 2011.-159 с.
8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник. – М.: Академия, 2010. – 208 с.
9. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие. – Ростов н/Д.:МарТ, 2010. – 221с.
10. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
11. Уокер, Д. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Уокер; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>
12. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе. [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. – М.:
13. ФЛИНТА, 2013. – 264 с. – URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=44782

Периодические издания

1. Гостиничное дело
2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
3. Современные проблемы сервиса и туризма
4. Гуманитарные и социально-экономические науки. База данных Научной электронной библиотеки «eLIBRARY.RU». – URL: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=8639

Интернет-ресурсы

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС «Университетская библиотека ONLINE». – URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. ЭБС Издательства «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com>
4. ЭБС «BOOK.ru» – URL: <http://www.book.ru/>
5. ЭБС «РУКОНТ». – URL: <http://www.rucont.ru>

3.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методика изучения дисциплины основана на сочетании теоретического и практического обучения с использованием различных форм закрепления изученного материала: составление кроссвордов по темам., тестирование, проведение коллоквиумов, участие в научных конференциях и др.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия.

В ходе **лекций** преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего тему занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. На семинарских занятиях решаются задачи по обсуждаемым темам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце практических занятий, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Углубленному изучению материала по отдельным разделам дисциплины способствует подготовка студентами **докладов**. Доклад – это самостоятельная работа, анализирующая и обобщающая публикации по заданной тематике, предполагающая выработку и обоснование собственной позиции автора в отношении рассматриваемых вопросов. Подготовка доклада – достаточно кропотливый труд. Его написанию предшествует изучение широкого круга

экономических первоисточников, монографий, статей, обобщение личных наблюдений. Работа над докладом способствует развитию самостоятельного, творческого мышления, учит применять экономические знания на практике при анализе актуальных социальных и правовых проблем. Рекомендуемое время доклада- 10-12 минут.

Непременным условием закрепления теоретических и практических знаний студентов является выполнение ими **домашних заданий**.

Одним из основных видов деятельности студента является **самостоятельная работа**, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя.

Методика **самостоятельной работы** предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой.

Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем, как показывает опыт, полезно изучить выдержки из первоисточников – работ выдающихся экономистов. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Необходимо создать (рационально и эмоционально) максимально высокий уровень мотивации к последовательному и планомерному изучению дисциплины.

Необходимо изучить список рекомендованной основной и дополнительной литературы и убедиться в её наличии у себя дома или в библиотеке в бумажном или электронном виде.

Некоторые общие рекомендации по изучению литературы.

Всю учебную литературу желательно изучать «под конспект». Чтение литературы, не сопровождаемое конспектированием, даже пусть самым кратким – крайне бесполезная работа. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и

формулированию учебного материала.

Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но пытаться кратко излагать своими словами содержание ответа, при этом максимально его структурируя и используя символы и условные обозначения. Копирование и заучивание неосмысленного текста трудоемко и по большому счету не имеет большой познавательной и практической ценности.

При написании конспекта используется тетрадь, поля в которой обязательны. Страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. Общая тетрадь позволяет создавать конспекты «блоками». Поскольку часть вопросов в этих дисциплинах отчасти перекрывается, отчасти дополняя друг друга, в ряде случаев бывает достаточно сослаться на соответствующие страницы конспекта, а не переписывать их заново. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения и т.д.

В идеале должен получиться полный конспект по данному курсу, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.

При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении консультаций, либо в индивидуальном порядке.

При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда следует уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.

При написании учебного конспекта обязательно указывать все прорабатываемые источники, автор, название, дата и место издания, с указанием использованных страниц.

Чтение учебника. Необходимо помнить, что работа с учебником – только начальный этап изучения дисциплины.

Учебник ориентирует в основных понятиях и категориях дисциплины, дает частичные сведения об истории их возникновения и включения в научный оборот.

Учебник очерчивает круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на раскрытие и подробное доказательство логики их происхождения. Учебник предназначен не для заучивания, а для ориентации в проблемном поле учебной дисциплины. Из-за краткости изложения в учебнике иногда может оказаться непонятным тот или иной раздел или пункт. Отдельные пункты и даже разделы

учебной программы могут отсутствовать в тексте учебника. При чтении необходимо выделить основную мысль, представить прочитанное как единое целое. Это легче сделать, если студент при чтении каждого параграфа (раздела) сам себе ответит на вопросы, о чем говорится в данной части текста, чем сказанное подтверждается или поясняется.

Чтение рекомендованной дополнительной научной литературы – это одна из важных частей самостоятельной учебы студента, которая обеспечивает глубокое и прочное усвоение дисциплины. Такое чтение предполагает:

- Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы обычно приводит к знанию ответов на все вопросы, выносимые на экзамен.

- Чтение и конспектирование литературы осуществляется не по принципу «книга за книгой», а «вопрос за вопросом» в соответствии с программой курса, при этом выделяются различные подходы к освещению одного и того же вопроса у различных авторов.

- Изучение научной литературы должно сопровождаться поиском и фиксацией примеров, иллюстрирующих то или иное теоретическое положение.

При изучении дополнительной научной литературы особое внимание нужно уделить проработке проблемно ориентированных заданий семинарских (практических) занятий, включенных в программу и/или в текст учебника или пособия. Заключительным этапом изучения учебника, книги или статьи является запись, конспектирование прочитанного. Конспект позволяет быстро восстановить в памяти содержание прочитанной книги. Кроме того, процесс конспектирования организует мысль, которая побуждает читающего к обдумыванию, к активному мышлению, улучшает качество усвоения и запоминания. Запись способствует выработке ясно, четко и лаконично формулировать и излагать мысль. Запись следует вести сжато и обязательно своими словами.

Существуют три основные формы записи прочитанного: план, тезисы, конспект.

План – самая короткая форма записи прочитанного. Различают план простой и развернутый. Простой план включает перечень заголовков или вопросов, о которых говорится в главе (параграфе или статье), расположенных в том же порядке, что и в книге. Развернутый план – это такой план, в котором каждый вопрос разбит на под вопросы.

Тезисы представляют собой запись основных положений и идей, изложенных в книге или статье, и являются более полным раскрытием плана.

Конспект – это сжатое логически связанное изложение прочитанного. В конспекте помещаются не только главные положения книги, но и аргументы (цифры, примеры, таблицы и т.д.). Таким образом, самостоятельная работа

студентов является одним из видов учебных занятий, она в значительной мере определяет успех обучения в институте. Самостоятельная работа способствует приобретению глубоких и прочных знаний, вырабатывает умение ориентироваться в огромном потоке информации и дает навыки работы с учебной и научной литературой. Самостоятельная работа приучает делать обобщения и выводы, вырабатывает умение логично излагать изучаемый материал, формирует у студентов творческий подход, способствует использованию полученных знаний для разнообразных практических задач, развивает самостоятельность в принятии решений.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы контроля

итоговый: диф.зачётн (письменный, устный, в виде теста), 4-й семестр
текущий: экспресс-опрос (устный), опрос по темам (письменный), тестирование

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели результатов подготовки	Формы и методы контроля
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- демонстрация интереса к будущей профессии.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бухгалтерского учета и анализа; - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>

<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i></p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>- демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i></p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i></p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<p>- проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i></p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</p>	<p><i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i></p>

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	<i>Экспертное наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях при выполнении работ по учебной и производственной практик</i>
---	---	--

Критерии оценки качества знаний

Оценка складывается из нескольких составляющих:

- выполнение самостоятельных заданий формируют 20% оценки - выполнение домашних заданий и тестов,
- работа на практических занятиях – 20% оценки на экзамене,
- ответ на диф.зачете составляет 60% оценки.

Таким образом, ответ оценивается по следующим критериям.

Таблица – Формирование итоговой оценки по дисциплине с использованием балльно - рейтинговой оценки работы студента в семестре

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры
4	Хорошо	Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

4.2. Вопросы для подготовки к диф.зачету

1. История развития гостиничного хозяйства
2. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства
3. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства
4. Поэтажный персонал, его должностные обязанности
5. Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда
6. Виды гостиничных помещений
7. Организация уборочных работ
8. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий
9. Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда
10. Требования, предъявляемые к персоналу служб гостиничного хозяйства
11. Организация работы персонала гостиничного хозяйства
12. Охрана труда персонала гостиничного хозяйства
13. Организация отдыха персонала гостиничного предприятия
14. Правила поведения персонала в гостинице
15. Современные требования к персоналу гостиничного предприятия
16. Правила предоставления гостиничных услуг
17. Организация административной службы гостиницы
18. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения
19. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников гостиничной индустрии (администратор, служба портье, служба горничных)
20. Обслуживание высокопоставленных гостей
21. Порядок и правила работы с жалобами клиентов гостиничного предприятия

22. Служба питания гостиничного предприятия. Персонал.
Функциональные обязанности

23. Правила внутреннего распорядка в гостиничных предприятиях. Положение о персонале
24. Пути и методы улучшения работы обслуживающего персонала гостиничных предприятий
25. Функциональные обязанности работников гостиницы
26. Технология работы службы консьержей в гостинице
27. Технология работы службы дворцовых в гостинице
28. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
29. Технология работы службы телефонных операторов в гостинице
30. Технология работы службы хозяйственного обеспечения в гостинице
31. Технология работы с постоянными гостями гостиницы

4.3. Материалы текущего контроля знаний студентов

Тесты и другие контрольно-измерительные материалы для оценки освоения материала по дисциплине «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий».

Тесты предназначены для текущего контроля и оценки степени усвоения теоретического материала. Они могут быть использованы также при самоподготовке обучающегося к итоговой аттестации (зачету) по дисциплине «Организация деятельности обслуживающего персонала гостиничных предприятий».

Тестовый материал включает задания закрытого типа, предполагающие выбор одного правильного ответа из четырех возможных.

Рекомендации по выполнению тестовых заданий

Необходимо внимательно прочитать задание и выбрать один/четыре из предложенных вариантов ответов.

1. Дополнительные гостиничные услуги:
 - а) киноконцертный зал
 - б) библиотека
 - в) парикмахерская
 - г) питание
 - д) химчистка
 - е) проживание
2. В административную службу входит:
 - а) отдел бронирования
 - б) телефонная служба

- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

3. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка
- е) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

4. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- а) косметические услуги
- б) сауна
- в) организация банкетов
- г) стриптиз-шоу
- д) массаж
- е) парикмахерские услуги

5. Консьержи предоставляют следующие виды

- услуг: а) аренда помещений для конференций
б) международная спутниковая связь в) заказ
железнодорожных билетов г) резервирование
мест в ресторанах д) Интернет

- е) услуги ламинирования

6. Плата за номер в гостинице за половину суток

- взимается: а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток б)
не более 6 часов после расчетного часа
в) при проживании не более суток (первые сутки)
г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12
часов) е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

7. Организационная структура управления

- гостиницей: а) служба приема и размещения б)
служба обслуживания номерным фондом в)
служба дворников г) служба поваров д) служба
слесарей

- е) отдел кадров

8. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
 - б) услуги химчистки
 - в) контроль систем теплоснабжения
 - г) контроль технического оборудования
 - д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
 - е) регистрация и размещение гостей
9. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
- а) обслуживание гостей в номерах б) бронирование номеров в) вопросы по организации презентаций г) оказание услуг справочной службы д) изучение и анализ потребности клиентов
 - е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
10. Основные функции службы общественного питания:
- а) оказание услуг связи
 - б) оказание бытовых услуг
 - в) организация и обслуживание банкетов
 - г) анализирует состояние гостиничного рынка д) обслуживание туристов в номерах
 - е) контроль за работой системы кондиционирования
11. Основные функции финансовой службы:
- а) прием гостей б) оказание бытовых услуг
 - в) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
 - г) ремонт и строительство д) оказание транспортных услуг е) контроль за работой системы кондиционирования
12. Основные функции инженерно-технической службы:
- а) услуги парикмахерской
 - б) создание условий для функционирования электротехнических устройств
 - в) услуги спортзала
 - г) услуги портного
 - д) торговые киоски
 - е) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
13. Основные функции коммерческой службы:
- а) оперативное и стратегическое планирование
 - б) косметический кабинет в) спортивно-оздоровительный центр

- г) массаж
 - д) прием и размещение гостей
 - е) бронирование
14. Основные функции вспомогательных служб:
- а) изучение потребностей клиентов
 - б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
 - в) тренажерные залы
 - г) услуги прачечной
 - д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
 - е) регистрация гостей
15. Основные функции дополнительной службы в отеле:
- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
 - б) услуги бизнес-центра
 - в) вопросы правового обеспечения
 - г) визовая поддержка
 - д) противопожарная безопасность
 - е) расчет клиента и выезд гостя
16. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:
- а) сколько стоит номер в гостинице
 - б) скидки на оплату проживания
 - в) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
 - г) категория номера
 - д) количество туристов
 - е) фамилии туристов
17. Организационная структура современного отеля зависит от:
- а) количества номерного фонда
 - б) формы собственности
 - в) сегмента потребителя
 - г) целевого назначения гостиницы
 - д) директора
 - е) гл. бухгалтера
18. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:
- а) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
 - б) гостиница на морском побережье
 - в) гостиницы делового назначения
 - г) гостиницы для отдыха
 - д) отели «люкс»
 - е) все варианты ответов
19. К службе маркетинга и продаж относят:

- а) портье
 - б) посыльных
 - в) химчистки
 - г) прачечной
 - д) бронирования
 - е) служба приема и размещения
20. Сопутствующие услуги:
- а) хранение багажа
 - б) отправка и получение писем и телеграмм
 - в) медицинская помощь г) организация продажи билетов
 - д) экскурсионное обслуживание
 - е) прокат автомобилей
21. Бесплатные услуги:
- а) побудка
 - б) доставка цветов
 - в) заказ мест в ресторанах города
 - г) доставка корреспонденции
 - д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
 - е) вызов такси
22. Служба приема и размещения:
- а) специалистов отдела бронирования
 - б) сотрудников телефонной службы
 - в) горничных г) службу прачечной и химчистки д) бухгалтерию
 - е) отдел продаж банкетных залов
23. Служба приема и размещения занимается решением следующих вопросов:
- а) решением финансовых вопросов
 - б) вопросы кадрового обеспечения
 - в) вопросы благоустройства территории г) вопросы бронирования
 - д) поддержание санитарного состояния номеров е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг
24. Требования к бизнес-отелям:
- а) наличие анимационной службы
 - б) собственный автомобильный парк
 - в) преобладание одноместных номеров

г) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов

д) питание только шведский стол

е) наличие банкетного зала

25. Требования к конгресс-отелям:

а) расположение за городом

б) преобладание номеров-апартаментов

в) программа развлечения для клиентов

г) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием

д) наличие казино е) наличие лечебно-профилактических учреждений

