

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ и НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЫРГЫЗСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

«СОГЛАСОВАНО»
Руководитель ОПОП

Исупова А.П.
«01» 09 2024г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор колледжа

Кожомкулова Н.А.
« 01 » 09 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Организация деятельности служб
гостиниц

Специальность подготовки Организация обслуживания в
гостиницах и тур комплексах
(указать шифр и название)

Рабочая программа составлена на основании ГОС СПО КР, утвержденного
МОиН КР приказом №863/1 от «10» мая 2022 г. и учебного плана по данной
специальности, утвержденному приказом КМУК от «01» 09 2024 г.

Разработчики рабочей программы
(уч. степень, должность, Ф.И.О., подпись)

Сыздыкова А. Р.

Одобрено Учебно-методической комиссией колледжа

Протокол № 1 от «01» сентябрь 2024г.

(Ф.И.О. председателя УМС, подпись)

Шопоков -2024 г.

Курс - III

Семестр - VI

Количество учебных недель в семестре - 12

Число кредитов - 3

Всего часов по учебному плану - 90

Курс, семестр		Всего часов учебному плану	Количество академических часов			
			Очная			
			лек	пр (сем)	лаб	срс
1 курс	1 семестр					
	2 семестр					
ИТОГО:						
2 курс	3 семестр					
	4 семестр					
ИТОГО:						

3курс	5семестр					
	6 семестр	90	24	24		42
ИТОГО:						

1. Общие положения

1.1. Аннотация дисциплины: Дисциплина «Организация деятельности служб гостиниц» ставит целью вооружение студентов знаниями по индустрии гостеприимства, которая занимает важное место в международном туризме. Предметом изучения учебной дисциплины являются правила предоставления гостиничных услуг, формы организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах, работы службы эксплуатации номерного фонда, технология приема и размещения проживающих, организация питания, дополнительные услуги, вопросы обеспечения безопасности проживающих в гостинице и туристических комплексах.

1.2. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

Перечень формируемых компетенций в результате освоения дисциплины:

а) Общими компетенциями

ОК1. Уметь организовать собственную деятельность, выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК2. Решать проблемы, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, проявлять инициативу и ответственность;

ОК3. Осуществлять поиск, интерпретацию и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК4. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК5. Уметь работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;

ОК6. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных) и их обучение на рабочем месте, за результат выполнения заданий;

ОК7. Управлять собственным личностным и профессиональным развитием, адаптироваться к изменениям условий труда и технологий в профессиональной деятельности;

ОК8. Быть готовым к организационно-управленческой работе с малыми коллективами;

б) профессиональными (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Бронирование гостиничных услуг:

ПК1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его;

ПК2. Бронировать, информировать потребителя о бронировании и вести документацию;

Прием, размещение и выписка гостей:

ПК3. Принимать, регистрировать и размещать гостей;

ПК4. Предоставлять гостю информацию и принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных и туристических услуг;

ПК5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей;

ПК6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

Организация обслуживания гостей в процессе проживания:

ПК7. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;

ПК8. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);

ПК9. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы и туристического комплекса;

ПК10. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;

1.3. Цель преподавания дисциплины:

Цели обучения учебного модуля: изучение организации услуг по размещению клиентов в гостиницах и туристических комплексах. Данная учебная дисциплина нацелена на формирование у студентов объективного представления о системы работы и в организации услуг по размещению клиентов в гостиницах и туристических комплексах. Специфика этой дисциплины обусловлена изучением и описанием тех особенностей обслуживания гостей, которые будут привлекательными в качестве туристского комплекса услуг.

1.4. Задачи преподавания дисциплины:

Задачи курса:

- изучить процесс принятия заказа от потребителя и оформить его;
- изучить принципы работы гостиничного дела;
- изучить процесс бронирования и соответствующей документации;
- сохранение актуализации и сроках бронирования;
- изучить процесс принятия заказа от потребителя и оформить его;
- изучить принципы работы гостиничного дела;
- изучить процесс приема, регистрации, размещения туристов и введение соответствующей документации;
- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

- изучить процесс принятия заказа от потребителя и оформить его;
- изучить принципы работы гостиничного дела;
- координировать процесс предоставления основных и дополнительных услуг гостиницы;
- координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены;
- обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
- создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих

2. Взаимосвязь учебных дисциплин (пререквизиты и постреквизиты):

Дисциплина «Организация гостиничного дела» является базой для изучения дисциплины как «Организация деятельности служб гостиниц. Смежными дисциплинами являются «Менеджмент», «Документационное обеспечение управления», «Этика и психология делового общения», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Профессиональный иностранный язык»

3. Содержание, трудоемкость дисциплины

№	Разделы, темы и вопросы	Количество академических часов			
		Очная			
		лек	Пр. (сем)	Лаб.	срс.
1	2	3	4	5	6
	1-модуль				
1	Характеристика гостиниц и туристических комплексов	2			
2	Анализ рынка гостиничных услуг		2		2
3	Основные и вспомогательные службы в гостинице		2		2
4	Служба бронирования Организация деятельности службы бронирования.	2			2
5	Должностная инструкция менеджера службы бронирования		2		2
6	Виды заявок по бронированию и действия по ним	2			2
7	Подтверждение бронирования, аннуляция бронирования		2		2

8	Внутреннее взаимодействие сотрудников службы бронирования.		2		2
9	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Правила ведения телефонных переговоров.		2		2
10	Стандарты качества обслуживания в гостиницах.	2			2
11	Автоматизированные системы управления гостиницей: назначение, функции, достоинства и недостатки	2			2
12	Компьютерные системы бронирования и резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre, World span	2			
	2-модуль				
13	Служба приема и размещения гостей. Порядок регистрации и размещения гостей	2			2
14	Особенности работы с туроператорами и турагентствами (блок места)	2			2
15	Организация уборочных работ в гостинице. Служба эксплуатации номерного фонда		2		2
16	Обслуживание гостей во время проживания. Санитарные требования к содержанию гостиниц	2			2
17	Служба питания гостиницы. Организация питания в гостинице	2			2
18	Характеристика предприятий питания и особенности обслуживания		2		
19	Особенности организации развлекательных программ во время проживания		2		2
20	Должностные инструкции сотрудников гостиницы и средств размещения	2	\		2
21	Создание памятки для туристов гостиницы и средств размещения. Правила проживания гостей в отеле.		2		2
22	Внешний вид. Униформа как один из главных стандартов внешнего вида. Служебный этикет. Корпоративная культура.		2		2
23	Вспомогательные службы гостиниц:	2			2

	услуги прачечной, портновской, бельевой служб, служба безопасности, множительной службы, услуги склада и др.				
24	Экологический аспекты работы средств размещения		2		2
Итого за семестр		24	24		42
Всего за учебный год:		90			

4. Тематика, формы выполнения и критерии оценки СРС

1. Методы оценки качества обслуживания в гостинице
2. Проблемы гостиничной индустрии: пути, решения
3. Организация рабочего места менеджера по бронированию.
4. Выявление конфликтных ситуаций и способы их разрешения
5. Показатели оценки деятельности гостиницы.
6. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.
7. Международные гостиничные правила.
8. Современные технологии бронирования гостиниц
9. Традиции гостеприимства в отеле
10. Деловой этикет в сфере гостеприимства: деловые переговоры, этикет телефонных переговоров, профессиональная этика, корпоративная этика.
11. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
12. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий
13. Конфликтные ситуации в гостинице и их разрешение
14. Международные гостиничные цепи
15. Организация деятельности портье
16. Подбор и подготовка гостиничного персонала
17. Факторы, влияющие на численность сотрудников в службе приема и размещения
18. Интерьер гостиницы как один из факторов повышения привлекательности гостиничного предприятия.
19. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта
20. Преимущества и недостатки работы в Booking.com
21. Экологические инновации в отельном бизнесе (Зеленые инновации в предприятиях размещения)

4.1 Критерии оценки СРС

Формы выполнения СРС	Критерии оценки СРС	Количество баллов (Максимальный балл -10)
1-модуль		
1. Презентация		
2. Составление тестов		
3. Составление глоссария (кроссворда)		
....		
2-модуль		
4. Доклад		
5. Презентация		
6. Составление сравнительного анализа		

5. Критерии для оперативного, рубежного и итогового контроля достижений студентов

Оперативный контроль – контроль за всеми видами аудиторной и внеаудиторной работы обучающихся по дисциплинарному модулю, результаты которой оцениваются до рубежного контроля.

Рубежный контроль – проверка полноты знаний, умений и навыков по материалу модуля в целом. Рубежный контроль осуществляется два раза в семестр на учебных занятиях согласно утвержденному графику проведения рубежного контроля.

Текущий контроль - проверка полноты знаний, умений и навыков по материалам двух модулей в течение семестра, который состоит из оперативного, рубежных контролей и проверки самостоятельной работы.

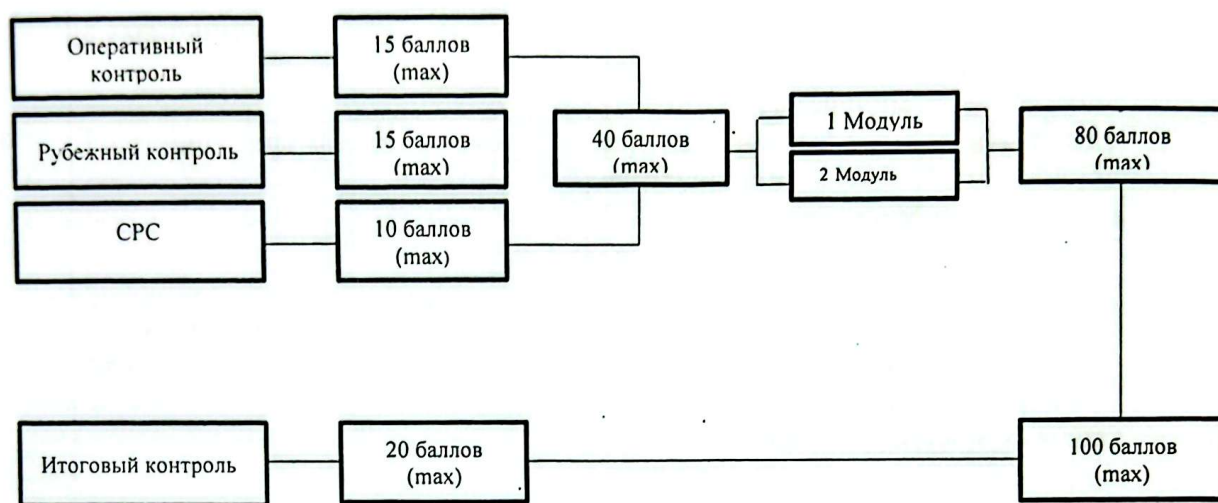
Итоговый контроль – форма контроля, проводимая по завершении изучения дисциплины в семестре.

Формы и методы проведения контроля текущей, рубежной, итоговой успеваемости по дисциплинам определяется учебно-методической комиссией факультета (или педагогическим советом колледжа):

- устный опрос;
- письменный опрос;
- тестирование (бланочное или компьютерное).

Рейтинг знания студентов оценивается по 100- балльной шкале. Результаты обучения студентов, его рейтинг оценивается по 100 – балльной шкале. Рейтинговая оценка текущего и итогового

контроля составляет не более 80 % (80 баллов – это 40 на 1 модуль и 40 баллов на 2 модуль,), оставшиеся 20% (20 баллов) составляет итоговый контроль по нижеследующей следующей схеме 1.



5.1 Контрольные вопросы и задания для проведения рубежного контроля

Схема 1

№	Вопрос	Ответы
1	Термин «Hospitality» означает:	[а] госпиталь [б] гостиница [в] гостеприимство [г] дом бога
2	Классификация гостиниц по системе баллов применяется:	[а] в Китае [б] в Италии [в] в Индии [г] в Америке
3	Гостиница среднего класса располагается:	[а] в городе с развитой экономикой [б] в крупных городах [в] в городе с непостоянным населением [г] вблизи географических особенностей
4	Мотель - это	[а] гостиница средних размеров [б] гостиница для автотуристов [в] гостиница при автомагистралях [г] гостиница в сельской местности
5	Материализация неосязаемого товара это:	[а] наличие удобств в гостинице, работа служащих [б] рекламные материалы, внешний вид помещений и служащих [в] реклама, внешний вид гостиницы [г] внешний вид номеров
6	Гостиница экономического класса предлагает обслуживание:	[а] стандартного уровня [б] ограниченный уровень [в] хороший уровень [г] полный уровень

7	Правильно ли что в Кыргызстане разработкой системы классификации и ее проведением и контролем занимаются только государственные органы	[а] да [б] нет
8	Какой вид размещения предлагается в «кемпинге»:	[а] индивидуально [б] номера [в] палатки или летние домики [г] место для а/машины
9	Гостиница типа «акватель» это:	[а] стационарный корабль, изъятый из эксплуатации [б] действующий корабль-гостиница в порту [в] большая гостиница на воде [г] гостиница в порту
10	Организационная структура ставит цели...	А) Распределение труда Б) Размещение гостей В) Различие гостиниц Г) Закрепление сотрудников за конкретными подразделениями
11	Во времена Римской империи роль гостиниц выполняли:	[а] ямы [б] постоялые дворы [в] почтовые станции [г] караван-сарай
12	По классификации средств размещения гостиница относится к:	[а] коллективным средствам размещения [б] оздоровительным заведениям [в] жилищам, предназначенным для отдыха [г] средствам размещения на индивидуальной основе
13	Гостиница среднего класса предлагает обслуживание:	[а] полный набор услуг в большем чем в гостинице ассортименте [б] средний уровень услуг [в] широкий набор услуг [г] высокое качество
14	Классификация гостиниц по системе букв применяется:	[а] в Италии [б] в Греции [в] в Турции [г] в Иране
15	Внешний вид гостиницы способствует	[а] созданию имиджа предприятия [б] привлечению клиентов и продвижению «товара» [в] улучшению архитектуры города [г] влияет на санитарное состояние города
16	Какие типы гостиниц располагаются в центре города	[а] апарт-отель [б] малая гостиница [в] гостиница экономического класса [г] гостиница «средний класс»
17	Какая из приведенных систем классификации гостиниц применяется в Кыргызстане	[а] разрядов [б] категорий [в] звезд [г] баллов

18	По какому критерию выделяют транзитные и целевые гостиницы	[а] уровню комфорта [б] месторасположению [в] функциональному назначению [г] по другим признакам
19	Гостиница типа «флотель» часто используется для организации:	[а] бизнес-туров, круиз-туров [б] деловых встреч [в] для рыбной ловли [г] для подводного плавания
10	Возглавляет работу гостиничного комплекса:	а) исполнительный директор б) коммерческая служба в) генеральный директор (генеральный менеджер) г) все ответы верны
20	На ближнем Востоке прообразом гостиниц являлись:	[а] почтовые станции [б] постоянные дворы [в] караван-сараи [г] ямы
22	Классификация средств размещения по системе ВТО предлагает категоризацию объектов по:	[а] баллам [б] функциональным признакам [в] разрядам [г] буквам
23	Гостиница-апартамент располагается:	[а] в городе с развитой экономикой [б] в крупных городах [в] в крупном городе с непостоянным населением [г] вблизи географических особенностей
24	В какой стране был построен первый мотель	[а] Канада [б] Италия [в] Индия [г] США
25	Комнаты в гостинице относятся к «товару»:	[а] постоянному [б] непостоянному [в] скоропортящемуся [г] просто товар
26	Форменная одежда служащих в гостинице влияет на:	[а] на удобство в работе, отличает от других предприятий [б] соответствует специфике работ, вызывает гордость персонала [в] создает имидж гостиницы и отличает ее от других фирм [г] необходима для создания условий работы
27	Какие типы гостиничных предприятий получили распространение в нашей республике	[а] гостиница экономического класса [б] гостиница «средний класс» [в] пансионат [г] гостиницы для деловых людей
28	Гостиница типа «ботель» это:	[а] небольшая гостиница на воде [б] гостиница в морском порту [в] гостиница в а/порту [г] гостиница на ж/вокзале
29	Для каких гостиниц важнейшим требованием является расположение вблизи	[а] туристических [б] курортных [в] делового назначения

	административных центров	[г] спортивных
30	Какая служба имеется в структуре любой гостиницы	А) Бельевая Б) Коммерческая В) Множительная Г) Складская
31	В каком тысячелетии появились прообразы первых гостевых предприятий	[а] за 1000 лет до н.э. [б] 4 тысячелетие до н.э. - 576 год н.э. [в] 4 тысячелетие до н.э. - 476 год н.э. [г] 4 тысячелетие до н.э. - 376 год н.э.
32	Гостиница это:	[а] дом с меблированными комнатами для кратковременного проживания [б] регулярное место ночевки [в] сдаваемые комнаты [г] отель
33	Какой тип предприятий относится к специализированным	[а] гостиница-апартамент [б] гостиница транзитная [в] кемпинги [г] общежития
34	Отель-люкс предлагает обслуживание:	[а] полный набор услуг в большем чем в гостинице ассортименте [б] средний уровень услуг [в] широкий набор услуг [г] высокое качество
35	Культура обслуживания в гостинице это:	[а] отличная работа персонала [б] характеристика стиля обслуживания [в] умелое удовлетворение нужд клиента [г] сервис в гостинице для нужд клиента
36	Служащие, гостиницы осуществляющие контакт, с клиентом - это:	[а] часть продаваемого товара гостиницы [б] просто товар [в] сотрудники гостиницы [г] все ответы верны
37	Правильно ли утверждение, что гостиничные цепи при классификации своих предприятий используют систему «букв»	[а] да [б] нет
38	Для каких гостиниц важнейшим требованием является расположение вблизи географических особенностей	[а] туристических [б] курортных [в] делового назначения [г] спортивных
39	Частная гостиница (ночлег и завтрак) располагается:	[а] в малых городах [б] в селах [в] в горных местностях [г] пригородах и сельских местностях
40	Какая служба отвечает за организацию управления всем предприятием	А) Служба приема и размещения Б) Вспомогательная служба В) Административно-управленческая Г) Инженерно-техническая
41	Объем работ службы горничных зависит от категории гостиницы в	а) местоположением б) уровнем обслуживания

	соответствии с:	в) размером гостиницы г) формой собственности
42	Какие из указанных материально-технических средств являются собственностью предприятия и подлежат возврату	а) постельное белье б) спецодежда и обувь в) телефонные аппараты г) мыло- моющие средства
43	Номера в гостинице убираются:	а) ежедневно б) один раз в 3 дня в) через день г) по желанию клиента
44	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
45	Частота уборки входа в гостиницу зависит от:	а) погодных условий б) наличие штата сотрудников в) типа коврового покрытия г) использование специального защитного коврика
46	Если рабочее время горничной, отведенное для уборки, составляет 6 часов 48 минут и, каждая, горничная убирает 17 номеров за смену, то время уборки одного номера составляет:	а) 18 мин б) 20 мин в) 24 мин г) 28 мин.
47	Найденные вещи должны храниться до их востребования гостем в течение:	а) от 30 дней до 60 дней б) от 60 дней до 90 дней в) дольше установленного срока г) на усмотрение администрации
48	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 г) растворы должны использоваться в короткие сроки
49	Замена постельного белья в гостиницах 3 * производится:	а) один раз в 3 дня б) ежедневно в) через день г) по заявке клиента
50	Применяется ли в гостиницах Кыргызстана почасовой тариф на проживание:	а) да б) нет в) на усмотрение администрации отеля г) по требованию клиента
51	Если клиент проживает в отеле менее 1 суток:	а) он оплачивает половину суток, б) оплачивает по почасовому тарифу., в) оплачивает полные сутки г) на усмотрение администрации отеля.
52	Карта гостя оформляется:	а) со слов клиента б) на основании паспорта клиента

		в) на основании заявки на бронирование г) на основании любого документа
53	Количество посадочных мест в ресторане при гостинице:	а) меньше, чем количество мест в отеле б) больше, чем количество мест в отеле в) равно количеству мест в отеле г) не имеет значения
54	Служба эксплуатации номеров занимается предоставлением услуг:	а) бронирования б) регистрации проживающих в) проживания и уборки номеров г) предоставления услуг проживающим
55	Землетрясение относится к следующему виду угроз в гостинице:	а) техногенного характера б) природного характера в) экологического характера г) террористического характера
56	Самым важным элементом обслуживания в гостинице является:	а) оборудование б) время выполненного заказа в) обслуживающий персонал г) чувство безопасности
57	Какой из перечисленных документов содержит требования к качеству выполняемых работ:	а) должностная инструкция б) квалификационные требования в) описание последовательности действий г) стандарты продуктивности труда
58	Что из перечисленного нельзя вывесить на доске объявлений в службе горничных	а) рабочий график б) поощрения сотрудников в) комментарии гостей г) можно вывешивать любые объявления
59	Что в ванной комнате убирается сначала:	а) унитаз б) стены в) пол г) душевая кабина
60	Тщательная уборка вестибюля гостиницы 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
61	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 г) объяснить причину сложившейся ситуации и затем попытаться ее исправить
62	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 последующих суток
63	Какое из перечисленных материально-технических средств относится к специальному:	а) униформа б) белье в) моющие средства г) не имеет значения

64	Автоматизация обработки данных в гостинице направлена на:	а) улучшение качества обслуживания б) повышение производительности труда в) сокращение персонала и улучшение качества обслуживания г) внедрение новых технологий
65	Какая информация о клиенте не заносится в запрос о бронировании:	а) гарантия оплаты б) фамилия, адрес, сколько персон в) возраст клиента г) указание на национальность
66	Проживание « Single» - это:	а) одноместный номер б) двухместный номер в) трехместный номер г) два номера вместе
67	В операционный процесс обслуживания не включается:	а) Регистрация б) питание в) окончательный расчет г) предоставление услуг
68	Служба приема и размещения занимается:	а) предоставлением услуг питания б) регистрацией постояльцев в) обеспечением безопасности проживания г) предоставления услуг проживающим
69	Пожар в гостинице относится к следующему виду угроз:	а) техногенного характера б) природного характера в) экологического характера г) террористического характера
70	В гостинице каждые 7-10 дней проводят следующие виды уборочных работ:	а) комплексную б) генеральную в) обязательную г) интенсивную
71	Коллективные средства размещения:	1) дома отдыха 2) спортивные базы 3) комнаты в квартирах 4) дома
72	По функциональному назначению выделяют:	1) отели эконом класса 2) частные гостиницы 3) гостиницы целевые 4) гостиницы кратковременного пребывания
73	Какие требования Система классификации определяет к гостиницам любой категории?	1) Вывеска с названием и категорией отеля 2) В гостинице должен быть только один огнетушитель 3) Архитектурно-планировочные и строительные элементы должны соответствовать требованиям директора гостиницы 4) У гостиницы не должны быть дорожные знаки
74	Какой из критериев относится к показателям качества?	1) перевозки 2) наличие стоянок 3) месторасположения

		4) наличие сертификата
75	Что наиболее важно при выборе отеля делового назначения?	1) Преобладание 1-местных номеров 2) Большой выбор объектов досуговой деятельности 3) Низкая цена 4) Наличие конференц-залов
76	Что наиболее важно при выборе отеля длительного проживания?	1) Большой выбор объектов досуговой деятельности 2) Низкая цена 3) Наличие spa-центра 4) Наличие кондиционера
77	Подсобные и хозяйственные помещения:	1) мастерские 2) холлы 3) кабинет дирекции 4) жилые номера
78	К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:	1) этаж 2) балкон 3) лестницы 4) веранда
79	Уборочные работы по виду: (два ответа правильных)	1) уборка мест общественного пользования 2) уборка санузлов общественного пользования 3) уборка после выезда гостя 4) ежедневная уборка
80	Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:	1) текущая уборка 2) уборка забронированного номера 3) ежедневная уборка 4) уборка после выезда гостя
81	К службе портье относятся:	1) швейцары 2) горничные 3) консьержи 4) уборщики
82	К компьютерным системам управления отелем относятся:	1) Fidelio 2) Amadeus 3) Galileo 4) Sabre
83	В карте гостя указывается:	1) возраст клиента 2) сколько человек проживает в номере 3) тип номера 4) имя клиента
84	Обязанности посыльного (пажа): 1.	1) доставка багажа 2) размещение багажа на специальную подставку 3) повесить чехол с одеждой в гардероб 4) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
85	Обязанности портье:	1) контролирует своевременную оплату всех видов услуг 2) отвечает за хранение ключей от номера

		3)получает оплату за проживание 4)составляет кассовые отчеты
86	Индивидуальные средства размещения:	1) мотели 2) пансионаты 3) конгресс-центры 4) квартира
87	По продолжительности работы выделяют:	1) круглогодичные гостиницы 2) ведомственные гостиницы 3) первоклассные гостиницы 4) мотели
88	Бесплатные услуги в гостинице:	1) побудка 2) доставка цветов 3) заказ мест в ресторанах города 4) вызов такси
89	Что из перечисленного относится к подходам к определению качества услуг?	1) канализация 2) доступность 3) отопление 4) правильное оказание услуг
90	Какая минимальная температура должна быть в гостинице?	1) 18,5 2) 20 3) 16,4 4) 23
91	Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:	1)количества дней пребывания в гостинице 2)низкого спроса на гостиницу 3)сезона 4) погодных условий
92	Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:	1)служба приема и размещения 2)служба дворников 3)служба поваров 4)служба слесарей
93	Административные помещения:	1) кухня 2)бельевые 3)починочные 4)бухгалтерия
94	Уборочные работы по назначению (два ответа правильных):	1)текущая уборка 2)уборка внутренних помещений 3)уборка жилых помещений 4)генеральная уборка
95	Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере: Основные функции ночного аудитора состоят:	1)гостиная 2) прихожая 3) спальня 4)столовая
96	К глобальным системам бронирования относятся: (два ответа правильных)	1) Fidelio 2) Amadeus 3) Londging Touch 4) Galileo
97	Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:	1)распиской 2)драгоценностями 3)кредитными картами

		4) все варианты ответов
98	Текущая работа сотрудников СПиР: (два ответа правильных)	1) уборка номеров 2) прогнозирование загрузки 3) проводы гостя 4) проверка списков приезжающих гостей
99	Обязанности подносчика багажа:	1) показать аварийный выход 2) рассказать гостю о порядке пользования мини-баром 3) доставка багажа в номер 4) рассказать гостю, как пользоваться телевизором, кондиционером
100	Счет клиента включает: (два ответа правильных)	1) номер комнаты 2) оплату бронирования 3) оплату дополнительных услуг 4) стоимость обратного билета

5.2 Контрольные вопросы итогового контроля

1. Что такое международные гостиничные цепи?
2. Назовите преимущества и недостатки гостиничных цепей?
3. В чем состоит назначение и структуру службы бронирования?
4. В чем состоит назначение и структуру службы обслуживания?
5. В чем состоит назначение и структуру службы приёма и размещения?
6. В чем состоит назначение и структуру службы эксплуатации номерного фонда?
7. В чем состоит назначение и структуру службы безопасности?
8. Дайте краткую характеристику всем службам гостиницы?
9. Назовите критерии качества услуги?
10. В чем состоят отличительные характеристики услуги и её свойства?
11. Что относятся к новым типам средств размещения?
12. Назовите факторы развития индустрии гостеприимства?
13. Что такое расчетный час? И как проводится расчетный час гостей гостиницы?
14. Как считаются сутки пребывания в гостинице при раннем/позднем заезде?
15. Как считать сутки в гостинице при раннем/позднем выезде?
16. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий
17. Внешний вид работников гостиничных предприятий
18. Профессиональные требования к работникам гостиничных предприятий
19. Виды конфликтов в отелях
20. Назовите схемы взаимодействия современного отеля и туроператора?

21. Кто входит в трудовой коллектив гостиницы?
22. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе
23. Формы обслуживания туристов в предприятиях питания
24. Виды сервисов в зависимости от контингента обслуживаемых гостей
25. Метод обслуживания туристов в предприятиях питания
26. Назовите типы предприятий питания?
27. В чем заключаются экологические аспекты работы средств размещения
28. Какие выдвигаются требования к обслуживающему персоналу в гостиничной отрасли
29. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
30. Терминология номеров в индустрии гостиничного обслуживания
31. Правила заселения гостей в гостиницы и туркомплексы
32. Виды расчетов с проживающими
33. Документация службы приема и размещения
34. Правила бронирования номеров в гостиницах
35. Процедура выписки гостя
36. Униформа: как один из главных стандартов внешнего вида
37. Конфликтные ситуации и их разрешение в гостиницах и туркомплексах

6. Рекомендуемая литература:

Электронные ресурсы:

1. <http://www.academia-moscow.ru/elibrary/> - Электронная библиотека «Академия»
2. <http://www.elibrary.ru> - Научная электронная библиотека (НЭБ)
3. http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.
4. <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.
5. <http://www.turnovosti.com.ua>. – Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса.
6. <http://abc.vvsu.ru/> - Ресурс Цифровые учебные материалы

Основная литература:

- 1) Организация и управление гостиницами Шадыканова Г. и Бекбоева М. Бишкек 2006.
- 2) Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения (1-е изд.) учебник.- М.: Академия, 2011.- 288 с.
- 3) Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. - М. : Альфа-м:ИНФРА-М, 2012. - 224 с.

- 4) Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - 2-е изд. - Ростов н/Д. : Феникс, 2010. - 380 с
- 5) Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. - Москва: ФОРУМ[и др.], 2011. - 399 с

Дополнительная литература:

- 1) Браймер, Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. А. Браймер. - М. :Аспект Пресс, 2003.
- 2) Волков, Ю. Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. :Феникс, 2008. – 640 с.
- 3) Зорин, И. В. Туристский бизнес и гостиничное хозяйство / И. В. Зорин, В. А.Квартальнов . - М. : Финансы и статистика, 2004.
- 4) Кусков А.С. Гостиничное дело: учебное пособие / А. С. Кусков. - М.:Дашков и Ко, 2010. - 328 с

7. Глоссарий

Акватория/Ботель – стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство, переоборудованный и используемый в качестве средства размещения туристов.

Английский завтрак - полный завтрак, обычно включает в себя фруктовый сок, яичницу с ветчиной, тосты, масло, джем и кофе или чай.

Апартаменты - тип номеров в гостиницах, по своему оформлению приближенные к виды современных квартир, включая места для приготовления еды (стоимость питания обычно не

Апарт-отель – отель с номерами, по своему оформлению приближенными к виду современных квартир, включая оборудование и место для самостоятельного приготовления еды. Стоимость питания обычно не включается в стоимость проживания.

Беллмэн (Bellman) — Служащий отеля, подносящий багаж и выполняющий поручения гостей.

Бранч - прием пищи по времени после завтрака, но до обеда, который заменяет и завтрак, и обед.

Бронирование, заказ (Booking) — Термин, используемый для обозначения свершившейся продажи/сделки. Чаще всего используется у авиаперевозчиков, в гостиницах и иных средствах размещения, среди организаторов выставок и конференций и пр.

Бунгало - отдельная постройка, используемая для размещения туристов.

Бутик-отель - мини-отели как правило высокого качества обслуживания, сочетающие

уровень комфортности с оригинальными интерьерами и домашней атмосферой.

Должностная инструкция (Job Description) — Документ, регламентирующий производственные полномочия и обязанности работника.

Джуниор сюит - однокомнатный номер в средстве размещения, площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета.

Гастро-отель - отель, основным преимуществом размещения в котором считается ресторан с высоким уровнем кухни. Чаще всего ресторан гастро-отеля имеет звезды Мишлен, а гостиница позиционируется в качестве бутик-отеля.

Гостиничные цепи — это объединения нескольких гостиничных предприятий в коллективный бизнес, осуществляемый под единым руководством, в рамках единой концепции и под общей торговой маркой. **Гостиничная компания (цепь)** — это группа предприятий, которая осуществляет коллективный бизнес и находится под непосредственным контролем руководства цепи.

Завтрак континентальный (continental breakfast)- легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

Зоо-гостиница - специально приспособленное и оборудованное нежилое помещение для временного содержания непродуктивных животных.

Капсула - жилое помещение длиной 2,0, шириной 1,0 и высотой 1,25 м, рассчитанное на одного человека. В капсуле можно спать, читать книги, смотреть телевизор. Для гостей номеров на каждом этаже предусматриваются мужские и женские уборные и души. Другие помещения устанавливаются заданием на проектирование.

Капсульный отель - гостиница, включающая номера, (помещения) или капсулы для краткосрочного полноценного отдыха, как правило от нескольких часов до двух-трех суток.

Квота - количество номеров, выделяемых средством размещения туроператору (турагенту) на основании договора и в определенный период.

Кемпинг - лагерь для автотуристов, оборудованный палатками или другими легкими сооружениями летнего типа, автомобильной стоянкой, системой водоснабжения и канализации и оснащенный приспособлениями для приготовления пищи.

Континентальный завтрак (continental breakfast) - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.

Койкоместо — площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком..

Корпоративные цепи — это гостиничные корпорации, владеющие многочисленными предприятиями.

Кошерный стол (кошерная пища) - блюда, отвечающие требованиям кашрута — еврейских законов о пригодности в пищу. Гарантируется неприсутствие в еде запрещенных к употреблению в пищу животных, птиц и т.д., соблюдение определенного ритуального способа забоя скота, строгое разделение мясных и молочных блюд, соблюдение Песаха (Пасхи).

Люкс - номер в средстве размещения площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек.

Люкс-апартамент - трех-четырёх комнатные номера, площадью не менее 45 м², в составе которых кухня может отсутствовать.

Мертвый сезон (dead season) - время года в данной стране, когда туристическая жизнь замирает или находится на низшем уровне. Отличается низким уровнем цен. Может быть крайне неблагоприятным для совершения путешествий.

Мотель (motel) - гостиница, обслуживающая автотуристов.

Мотель - гостиница для автотуристов, расположенная на автостраде, как правило, оборудованная гаражом, станцией технического обслуживания, автозаправочной станцией и другими службами, необходимыми автотуристам

Номер — это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

Номерной фонд — совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостиницах, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест. Номерным фондом управляет специальная дирекция, которая состоит из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, объединенной сервисной группы, службы безопасности. Руководитель дирекции несет ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.

Оферта (offer) - формальное предложение на заключение сделки с указанием условий.

Поздний выезд (Late check-out) — Гость остается в гостиничном номере после расчетного часа (обычно 12:00). Как правило, при выезде гостя до

18:00 применяется почасовая оплата, при выезде после 18:00 взимается оплата за половину суток.

Пансион - небольшая частная гостиница (на 5—10 номеров), в которой обслуживание гостей обеспечивается владельцем или семьей, которые обычно проживают в этом же здании.

Пансионат - предприятие, расположенное обычно в курортной или сельской местности и предоставляющее комплекс услуг по организации отдыха: услуг размещения, питания, физкультурно-оздоровительных услуг и услуг по организации досуга.

Пик сезона (high season) - время года в данной стране, когда торговля туруслугами и цены на них самые высокие = высокий сезон.

Питчи - обозначенные места для стоянки автофургонов, автоприцепов, автодомов на территории кемпинга.

Поздний выезд - ситуация, когда гость остается в гостиничном номере после расчетного часа (обычно 12:00).

Полный пансион (full board) - вид питания в гостиницах, при котором в стоимость проживания включается трех- или четырех-разовое питание.).

Полупансион (half board) - вид питания в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.

Размещение без питания - размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание (RO).

Размещение с полным пансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание или питание в любое время по желанию туриста (AL, ALL Incl).

Размещение с полупансионом - размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин (RD).

Размещения и завтрак - размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак (RB, BB).

Расчетный час в гостинице - время, в которое гость должен освободить занимаемую комнату. В большинстве отелей расчетным часом является 12:00 по полудню. В курортных отелях расчетное время часто раньше, чем в городских и бизнес отелях, и наступает в 10:00 или 11:00 часов утра.

Ротель - передвижное специализированное средство размещения, представляющее собой вагон с одно- или двухместными номерами, в которых расположены спальные места или кресла, а также предусмотрены отсеки для приема пищи, переодевания, кухня/кухонный уголок, холодильник, общий санузел.

Санаторий - специализированное средство размещения круглогодичного или сезонного действия, предоставляющее помимо услуг размещения и другого обслуживания профильные лечебно-профилактические, реабилитационные услуги с использованием природных лечебных ресурсов, физиотерапевтических средств, диетического питания, режима и оснащенное соответствующей профилю медицинской лечебно – оздоровительной базой и укомплектованное штатным, аттестованным по профилю санатория медицинским персоналом.

СПА-комплекс - оздоровительный комплекс (водный курорт с минеральными источниками), предлагающий потребителям услуги по гигиеническому уходу и одновременному достижению физического и психологического эффекта в областях очищения, омоложения и оздоровления организма, используя тепловые и водные оздоровительные процедуры в комплексе с уходом за кожей тела с применением эффективных природных компонентов и здоровым питанием в соответствии с современной диетологической концепцией.

Средство размещения — это помещение, используемое организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения.

Стандарт - однокомнатный двух-трех местный номер с санузлом. Обычно в номере есть телевизор, холодильник и кондиционер.

Студия - однокомнатный номер в средстве размещения, площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного/двух человек, с кухонным уголком.

Сьют - улучшенный номер. Просторный двухкомнатный номер, прекрасно отделанный, с богатой мебелью, часто с двумя санузлами.

Туристическое агентство (travel agency)- туристская фирма, занимающаяся реализацией туров, единичных тур.услуг (гостиниц, билетов, экскурсий и т.д.д.) населению, организуемых оптовыми туристическими фирмами.

Туроператор (tour operator) - оптовая туристическая фирма, занимающаяся разработкой туров, рассчитанных на массовый потребительский спрос. Туры реализуются через туристические агентства.

Услуга (Service) — Действие, направленное на удовлетворение запросов потребителей. В одних случаях услуга привязана к материальному товару, в других - нет. Она является исконно неосязаемой, и в результате ее потребитель не приобретает продукт в материальной форме.

Франчайзинг — такая организация бизнеса, когда компания (франчайзер) осуществляет продажу бизнеса, предприниматель или компания (франчайзи) осуществляет покупку бизнеса, т.е. приобретает готовый бизнес (франшизу)

в виде права на продажу и/или производство продукта и услуг франчайзера, а также соответствующей бизнес-системы.

Франчайзер — физическое или юридическое лицо, предлагающее на продажу соглашения на условиях франшизы и обеспечивающее со своей стороны выполнение условий такого соглашения.

Франчайзи — физическое или юридическое лицо, действующее в соответствии с приобретенной франшизой.

Франшиза (от франц. Franchise — льгота) — готовый бизнес в виде франчайзингового пакета, который франчайзер продает франчайзи. Иногда франшизой называют также предприятие, которое работает по системе франчайзинга.

Франчайзинговый договор (договор коммерческой концессии) — договор, по которому одна сторона (правообладатель) передает другой стороне (пользователю) за соответствующую плату и на определенный или неопределенный срок права на использование фирменного наименования, на коммерческую информацию, товарный знак, знак обслуживания и т.д. Сторонами по договору коммерческой концессии могут быть юридические и физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей.

Хотельер — Человек, являющийся владельцем или представителем топ-менеджмента гостиничного предприятия и представляющий интересы отеля в отношениях с третьими лицами.

Шведский стол (Buffet) — Метод обслуживания на предприятиях общественного питания, при котором в залах ресторана весь ассортимент предлагаемых блюд выставляется на отдельный стол, гость вправе сам определять блюдо и размер порции.

Хостел (hostel) - недорогая гостиница с небольшим набором услуг (без удобств в номере)

Шале - отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием.

Шведский стол (buffet) - вид самообслуживания в ресторанах, кафе, отличающийся тем, что посетители за единую усредненную плату получают любое количество блюд по своему выбору из числа предлагаемых, заранее выставленных в зале.

Элотмент - условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов.

Юрточный лагерь - это маленькая туристическая база, состоящий из 2-3 юрт, где посетитель можете пожить настоящей кочевой жизнью в юртах

Юрта - переносное каркасное жилище с войлочным покрытием у тюркских и монгольских кочевников.

AI, All inclusive (Все включено) — Режим, включающий не только 3-разовое питание, но и дополнительные услуги, такие как легкий завтрак, закуски, легкий ужин. Напитки входят в стоимость. Иногда это могут быть только напитки местного производства, а иностранные продаются за дополнительную плату.

A-la carte - меню, в котором каждое блюдо указано со своей ценой

Bedroom - номер со спальней. Номер состоит из двух комнат. В одной из них стоит кровать.

Business Room - большой номер с оргтехникой (компьютером, факсом), пригодный для работы.

Connected Room - совмещенные номера, имеющие дверь-проход из одного номера в другой номер.

De Luxe - двухместный однокомнатный номер большого размера, улучшенной планировки и с более дорогой обстановкой.

Duplex - двухэтажный номер.

Executive Suite - номер повышенной комфортности, состоящий из двух и более комнат.

Family Room - семейная комната, размером больше стандартного номера.

Family Studio - номер для семьи с двумя смежными комнатами.

Junior Suite - тот же Suite, но улучшенной планировки.

King Suites - роскошные номера отеля, состоящие из нескольких комнат, спален, туалетов.

Room Service (Обслуживание в номерах) — Доставка горячих блюд, закусок и напитков в гостевые номера.

President Suites - самые роскошные номера гостиницы, много комнат разного предназначения.

Standart - стандартный номер состоящий из одной комнаты.

Studio - однокомнатный номер больше стандартного номера с встроенной кухней.

Suite - номер, больше чем стандартный, имеющий разделенные зоны для гостиной и спальню, а так же с мебелью и оборудованием высокого качества.

Superior - номер имеет большие размеры, чем стандартный номер (Standart).