

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОСНОВЫ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки

Туристская деятельность

(наименование направленности (профиля) подготовки)

Квалификация выпускника

бакалавр

(Бакалавр/Специалист/Магистр/Исследователь. Преподаватель-исследователь)

Воронеж

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины (модуля) «Основы производственно-технологической деятельности гостиниц» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

04 Культура, искусство (в сфере экскурсионной деятельности);

Дисциплина направлена на решение типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, технологический, сервисный, исследовательский.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Гостиничное дело.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
3	ПКв-3	Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма	<b>ИД-1</b> <sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
<b>ИД1</b> <sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.	Знает: современные технологии обслуживания туристов
	Умеет: применять современные технологии обслуживания туристов
	Имеет навыки: по применению современных технологий обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Туристская деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Основы производственно-технологической деятельности гостиниц» основано на знаниях, умениях и компетенциях, полученных при изучении обучающимися дисциплины «Введение в технологии сферы обслуживания», «Основы формирования функциональных процессов в гостиницах», «Предпринимательство в сфере гостеприимства», «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства».

Дисциплина «Основы производственно-технологической деятельности гостиниц» является предшествующей для изучения дисциплин: «Организационное проектирование предприятий сферы обслуживания», «Организация и технологии предприятий питания в

профессиональной сфере» «Организация и технологии санаторно-курортного дела», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса».

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа, включая промежуточную аттестацию.

Вид учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Семестры
		6
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	72	72
<b>Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:</b>	37	37
Лекции (Л)	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	18	18
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	18	18
Консультации текущие	0,9	0,9
Групповые консультации	-	-
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего)</b>	35	35
В том числе:		
Подготовка к круглому столу	10	10
Подготовка к творческому заданию	10	10
Подготовка к зачету	15	15
<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	Современные технологии оказания услуг. Основные службы предприятий индустрии гостеприимства и предприятий питания. Ценообразование организаций профессиональной сферы.	Применение современных технологий обслуживания туристов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Организационно-управленческая структура предприятий сферы гостеприимства. Основы деятельности основных служб гостиницы. Анализ системы ценообразования и тарифной политики организаций профессиональной сферы.	26
2	Нормативно-правовая база работы предприятий индустрии гостеприимства.	Нормативно-правовая база и законодательство в сфере туризма. Производственно-технологическая деятельность службы бронирования, службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы безопасности, инженерно-технической службы.	18
3	Квалификационные	Стандарты обслуживания в средствах	18

	требования к персоналу. Стандарты обслуживания	размещения. Разработка внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	
4	Культура обслуживания.	Профессиональные стандарты обслуживания. Этнокультурные, исторические и религиозные аспекты.	10
		<i>Консультации текущие</i>	0,9
		<i>Вид аттестации (зачет)</i>	0,1

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ занят	СРС	Всего
1.	Современные технологии оказания услуг. Основные службы предприятий индустрии гостеприимства и предприятий питания. Ценообразование организаций профессиональной сферы.	8	8	10	26
2.	Нормативно-правовая база работы предприятий индустрии гостеприимства.	4	4	10	18
3.	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания	4	4	10	18
4.	Культура обслуживания.	2	2	5	9
	<i>Консультации текущие</i>			0,9	
	<i>Вид аттестации (зачет)</i>			0,1	

### 5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	Современные технологии оказания услуг. Основные службы предприятий индустрии гостеприимства и предприятий питания. Ценообразование организаций профессиональной сферы.	Применение современных технологий обслуживания туристов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Организационно-управленческая структура предприятий сферы гостеприимства. Основы деятельности основных служб гостиницы.. Анализ системы ценообразования и тарифной политики организаций профессиональной сферы.	8
2	Нормативно-правовая база работы предприятий индустрии гостеприимства.	Нормативно-правовая база и законодательство в сфере туризма. Производственно-технологическая деятельность службы бронирования, службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы безопасности, инженерно-технической службы.	4
3	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Разработка внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	4
4	Культура обслуживания.	Профессиональные стандарты обслуживания. Этнокультурные, исторические и религиозные аспекты.	2

### 5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указывается в дидактических единицах)	Трудоемкость раздела, часы
1	Современные технологии оказания услуг. Основные службы предприятий индустрии гостеприимства и предприятий питания. Ценообразование организаций профессиональной сферы.	Применение современных технологий обслуживания туристов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Организационно-управленческая структура предприятий сферы гостеприимства. Основы деятельности основных служб гостиницы.. Анализ системы ценообразования и тарифной политики организаций профессиональной сферы.	8
2	Нормативно-правовая база работы предприятий индустрии гостеприимства.	Нормативно-правовая база и законодательство в сфере туризма. Производственно-технологическая деятельность службы бронирования, службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы безопасности, инженерно-технической службы.	4
3	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Разработка внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.	4
4	Культура обслуживания.	Профессиональные стандарты обслуживания. Этнокультурные, исторические и религиозные аспекты.	2

### 5.3.3 Лабораторный практикум не предусмотрен

*Не предусмотрен*

#### 5.3.4 Самостоятельная работа студентов (СРС)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРС	Трудоемкость, час
1	Современные технологии оказания услуг. Основные службы предприятий индустрии гостеприимства и предприятий питания. Ценообразование организаций профессиональной сферы.	Собеседование (вопросы к дискуссии), Домашнее задание. Собеседование (вопросы к творческому заданию). Тест. Собеседование (вопросы для зачета)	10
2	Нормативно-правовая база работы предприятий индустрии гостеприимства.	Собеседование (вопросы к дискуссии), Домашнее задание. Собеседование (вопросы к творческому заданию). Тест. Собеседование (вопросы для зачета)	10
3	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания	Собеседование (вопросы к дискуссии), Домашнее задание. Собеседование (вопросы к творческому заданию). Тест. Собеседование (вопросы для зачета)	10
4	Культура обслуживания.	Собеседование (вопросы к дискуссии), Домашнее задание. Собеседование (вопросы к творческому заданию). Тест. Собеседование (вопросы для зачета)	5

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### 6.1 Основная литература:

1. Матюхина Ю.А. Индустрия туризма: учеб. пособие. Издательство "ФЛИНТА", 2019.

### 6.2 Дополнительная литература

1. Основы формирования функциональных процессов в гостиницах: учебник / Агаева Н.Ю., Агаев Р.Н., Нестеренко И.П. – Воронеж, ВГУИТ, 2021.

#### Периодические издания

1 Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=35676](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676) - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»

2 Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=32905](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905) - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий»

3 Журнал «Сервис plus» // Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»

4 Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современные проблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: [http://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26229](http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229) - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

### 6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : МПГУ, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122297> (дата обращения: 19.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Сафронова, Т. Н. Инновации в гостиничной деятельности : учебное пособие / Т. Н. Сафронова. — Красноярск : СФУ, 2018. — 156 с. — ISBN 978-5-7638-3948-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/157611> (дата обращения: 19.03.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### 6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="https://www.edu.ru/">https://www.edu.ru/</a>
Научная электронная библиотека	<a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	<a href="https://niks.su/">https://niks.su/</a>
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Электронная библиотека ВГУИТ	<a href="http://biblos.vsu.ru/megapro/web">http://biblos.vsu.ru/megapro/web</a>
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	<a href="https://minobrnauki.gov.ru/">https://minobrnauki.gov.ru/</a>
Портал открытого on-line образования	<a href="https://npoed.ru/">https://npoed.ru/</a>
Электронная информационно-образовательная среда	<a href="https://education.vsu.ru/">https://education.vsu.ru/</a>

### **6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

*При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен» и пр. (указать средства, необходимы для реализации дисциплины).*

**При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – н-р, ОС Windows, ОС ALT Linux.**

### **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

При чтении лекций и проведении практических занятий используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенные следующим оборудованием:

- а.537 – Комплекты учебной мебели, Аудио-визуальная система лекционных аудиторий (мультимедийный проектор EPSON EB-WO2, ноутбук Intel Core, экран, акустические системы);

- а.539 (Помещение для самостоятельной работы обучающихся) – Комплект учебной мебели, Компьютер CORE i5 – 3450, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет);

-а.545 (Аудитория для проведения практических занятий) – Комплекты учебной мебели. Тренинговый кабинет «Гостиничный номер» - кровать полутораспальная 2 шт., шкаф, тумба для аппаратуры, прикроватная тумба 2 шт., кресло «Релакс» 2 шт., стол журнальный, тележка горничной.

Для самостоятельной работы обучающихся используются аудитория кафедры туризма и гостиничного дела для самостоятельной работы, для курсового и дипломного проектирования (выполнения курсовых и дипломных работ) (а.539), компьютерный класс (а.540), читальные залы библиотеки.

### **8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Оценочные материалы (ОМ)** для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

- описание шкал оценивания;

- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются в виде отдельного документа и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к рабочей программе**

**1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения**

**1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом**

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	<b>72</b>	
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	<b>13,8</b>	
Лекции	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические занятия (ПЗ)	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	6	6
Консультации текущие	1,8	1,8
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>54,3</b>	<b>54,3</b>
Проработка материалов по конспекту лекций	<b>54,3</b>	<b>54,3</b>
<b>Подготовка к зачету (контроль)</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

По дисциплине

**ОСНОВЫ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦ**

## 1 Перечень оцениваемых компетенций

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
3	ПКв-3	Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма	<b>ИД-1</b> <sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
<b>ИД1</b> <sub>ПКв-2</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.	Знает: современные технологии обслуживания туристов
	Умеет: применять современные технологии обслуживания туристов
	Имеет навыки: по применению современных технологий обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.

## 2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Индекс контролируемой компетенции	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Современные технологии оказания услуг. Основные службы предприятий индустрии гостеприимства и предприятий питания. Ценообразование организаций профессиональной сферы.	ПКв-3 ИД1 <sub>ПКв-3</sub>	Собеседование (вопросы к дискуссии)	1-6	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2	Нормативно-правовая база работы предприятий индустрии гостеприимства.	ПК ПКв-3 ИД1 <sub>ПКв-3</sub>	Домашнее задание	7-16	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			Собеседование (вопросы к творческому заданию)	45-57	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания	ПКв-3 ИД1 <sub>ПКв-3</sub>	Тест	17-44	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно;

					60-74,99% удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
4	Культура обслуживания.	ПКв-3 ИД1 <sub>ПКв-3</sub>	Собеседование (вопросы для зачета)	58-103	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

### 3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета). Зачет проводится в виде тестового задания.

Каждый вариант теста включает 30 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 10 контрольных заданий на проверку навыков;

В случае неудовлетворительной сдачи зачета студенту предоставляется право повторной сдачи в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии. При повторной сдаче зачета количество набранных студентом баллов на предыдущем зачете не учитывается.

#### 3.1 Собеседование (вопросы к дискуссии)

##### 3.1.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-3 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма (ИД1<sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.)

1. «Особенности технологии и организация гостиничного сервиса за рубежом. (на примере Франции)».

2. «Особенности технологии и организация гостиничного сервиса за рубежом (на примере Англии)».
3. «Особенности технологии и организация гостиничного сервиса за рубежом (на примере Китая)».
4. «Особенности технологии и организация гостиничного сервиса за рубежом (на примере России)».
5. «Особенности технологии и организация гостиничного сервиса за рубежом (на примере Испании)».
6. «Особенности технологии и организация гостиничного сервиса за рубежом (на примере Японии)».

### 3.2 Домашнее задание

#### 3.2.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-3 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма (ИД1<sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.)

7. Сущность управленческого решения
8. Основные понятия и характеристики процесса
9. Участники процесса принятия решений
10. Стили принятия решений
11. Этапы и стадии процесса принятия решений
12. Модели принятия управленческих решений в организациях
13. Классификация задач принятия решений (с позиций методов принятия решений)
14. Разработка и внедрение организационно-управленческой структуры гостиничных предприятий.
15. Ценообразование и тарифная политика.
16. Классификация гостиничных предприятий. Аттестация. Сертификация.

### 3.3 Банк тестовых заданий

#### 3.3.1 Шифр и наименование компетенции

ПКв-3 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма (ИД1<sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.)

№ задания	Тестовое задание
	<b>Выбрать один ответ</b>
17.	Укажите службу в гостинице, которая подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, портье, консьержа: А) служба бронирования; <b>Б) служба приема и размещения;</b> В) поэтажная служба; Г) служба обслуживания.
18.	Выберите функции, выполняющиеся службой приема и размещения: А) обслуживание гостей в ресторанах и барах; Б) обслуживание номерного фонда;

	<b>В) регистрация гостей и предоставление необходимой информации;</b> Г) снабжение гостиницы всем необходимым для поддержания её жизнедеятельности
19.	Укажите традиционное и привычное место расположения стойки регистрации: А) справа от входа в холл вестибюля; Б) слева от входа в холл вестибюля; <b>В) в центральной части вестибюля;</b>
20.	Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 30 человек: А) 10 минут; <b>Б) 15 минут;</b> В) 28 минут; Г) 30 минут.
21.	Укажите время, необходимое сотрудникам службы приема и размещения для размещения группы до 100 человек: А) 30 минут; <b>Б) 40 минут;</b> В) 60 минут;
22.	Укажите, по каким документам возможно поселение в гостиницу: <b>А) общегражданский паспорт;</b> Б) пенсионное удостоверение; В) свидетельство о рождении ( до 14 лет); Г) водительские права.
23.	Укажите срок предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина в территориальное подразделение УФМС: <b>А) в течение 12 часов после регистрации;</b> Б) в течение 24 часов после регистрации; В) в течение 36 часов после регистрации; Г) в течение 48 часов после регистрации.
24.	Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа: <b>А) энкодер;</b> Б) декодер; В) детектор; Г) генератор.
25.	Укажите срок, в течение которого Исполнитель (гостиница) обязан устранить недостатки оказанной услуги: А) 24 часа; Б) 12 часов; В) 6 часов; <b>Г) 1 час.</b>
26.	В каких случаях используется система «Экспресс–оплата гостиничного счета»: А) при оплате ваучеров; Б) оплата наличными; В) при оплате депозитом; <b>Г) при оплате кредитными картами</b>
27.	Какие из следующих функций относятся к обязанностям ночного аудита: А) проверка платежеспособности гостя; Б) предотвращение утечек информации; В) проверка условий охраны труда; <b>Г) проверка счетов по оплате услуг, оказанным гостям за день.</b>
28.	Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены: <b>А) да;</b> Б) нет; В) не знаю;
	<b>Выбрать несколько ответов</b>
29.	Какие параметры влияют на формирование службы приема и размещения в гостинице: А) число гостиничных номеров; Б) число сотрудников; <b>В) категория гостиницы;</b> <b>Г) месторасположение гостиницы.</b>
30.	Укажите размер государственной пошлины за постановку на учет иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания:

	<p>А) не взимается;          Б) 5%;  <b>В) 10%;</b>          Г) 20%;</p>																
31.	<p>Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:  <b>А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;</b>          Б) фамилия гостя, национальность;          В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки;          Г) фамилия гостя, номер комнаты.</p>																
32.	<p>Укажите, что имеет право потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:  <b>А) безвозмездного устранения недостатков;</b>          Б) месяц бесплатного проживания в гостинице;          В) уменьшение цены за оказанную услугу;          Г) бесплатное питание в ресторане гостиницы.</p>																
33.	<p>Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:          А) позвонить горничной;  <b>Б) поставить в известность о случившейся потере службу безопасности, приема и размещения;</b>          В) поставить в известность о случившейся потере все службы гостиницы;          Г) описать подробно содержимое багажа.</p>																
34.	<p>Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:  <b>А) молчать;</b>  <b>Б) не противоречить гостю;</b>          В) требовать указать причину жалобы;          Г) высказать благодарность.</p>																
35.	<p>В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:  <b>А) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);</b>          Б) по желанию гостя;  <b>В) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;</b>          Г) при изменении формы оплаты (с безналичного на наличный расчет).</p>																
36.	<p>Укажите, какие способы оплаты допускаются в гостиницах:          А) наличными в иностранной валюте;  <b>Б) кредитными картами;</b>  <b>В) наличными в российских рублях;</b>          Г) облигацией.</p>																
<b>Вопрос на сопоставление</b>																	
37.	<p>Выберите правильное сопоставление</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1</td> <td style="width: 35%;">Этап внедрения</td> <td style="width: 5%;">А</td> <td style="width: 55%;">рост спроса</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Этап роста</td> <td>Б</td> <td>снижение объемов продаж</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Этап зрелости</td> <td>В</td> <td>момента открытия гостиницы</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Этап спада</td> <td>Г</td> <td>замедление темпов роста сбыта</td> </tr> </table> <p><b>Ответ: 1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б</b></p>	1	Этап внедрения	А	рост спроса	2	Этап роста	Б	снижение объемов продаж	3	Этап зрелости	В	момента открытия гостиницы	4	Этап спада	Г	замедление темпов роста сбыта
1	Этап внедрения	А	рост спроса														
2	Этап роста	Б	снижение объемов продаж														
3	Этап зрелости	В	момента открытия гостиницы														
4	Этап спада	Г	замедление темпов роста сбыта														
<b>Расположение в правильном порядке</b>																	
38.	<p>1 Рост          2 Разработка          3 Зрелость          4 Выведение          5 Упадок  <b>Ответ: 2, 4, 1, 3, 5</b></p>																
<b>Вставить пропущенное слово или число</b>																	
39.	<p>_____ - явление периодического колебания объемов предложения и сбыта.  <b>Ответ: Жизненный цикл продукта</b></p>																
40.	<p>_____ - предварительный заказ номеров в гостинице. С бронирования начинается обслуживание гостей, бронированием номеров занимаются работники службы бронирования или службы приема и размещения.  <b>Ответ: Бронирование</b></p>																
41.	<p>_____ - как структурное подразделение крупного отеля подчиняется, как правило, управляющему или заместителю управляющего отеля.  <b>Ответ: Бизнес-центр</b></p>																

42.	_____ - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. <b>Ответ: Гарантированное бронирование</b>
43.	_____ - это самостоятельная группа профессиональных менеджеров, главная цель которых — повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала, разработка и реализация программы развития кадров гостиницы. <b>Ответ: Управляющие персоналом</b>
44.	_____ - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается. <b>Ответ: Негарантированное бронирование</b>

### **3.4 Собеседование (вопросы к творческому заданию)**

#### **3.4.1 Шифр и наименование компетенции**

ПКв-3 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма (ИД1<sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.)

45. Взаимодействие гостиничных и туристских предприятий на примере гостиничной цепи Holiday Inn и российских туроператоров.

46. Взаимодействие гостиничных и туристских предприятий на примере гостиничной цепи Marriott International и российских туроператоров.

47. Взаимодействие гостиничных и туристских предприятий на примере гостиничной цепи Hilton и российских туроператоров.

48. Взаимодействие гостиничных и туристских предприятий на примере гостиничной цепи Kempinsky и российских туроператоров.

49. Взаимодействие гостиничных и туристских предприятий на примере гостиничной цепи Hyatt и российских туроператоров.

50. Взаимодействие гостиничных и туристских предприятий на примере гостиничной цепи Scandic и российских туроператоров.

51. Взаимодействие гостиничных и туристских предприятий на примере гостиничной цепи Radisson SAS и российских туроператоров.

52. Взаимодействие независимых гостиниц с туристскими предприятиями в Москве.

53. Взаимодействие независимых гостиниц с туристскими предприятиями в Санкт-Петербурге.

54. Взаимодействие независимых гостиниц с туристскими предприятиями в Нижнем Новгороде.

55. Взаимодействие независимых гостиниц с туристскими предприятиями в Казани. 12. Перспективы развития менеджмента взаимодействия гостиничных и туристских предприятий в России.

56. Перспективы развития менеджмента взаимодействия гостиничных и туристских предприятий за рубежом.

57. Современные технологии, используемые при взаимодействии гостиничных и туристских предприятий как необходимая составляющая управления процессами взаимодействия.

### **3.5 Собеседование (вопросы к зачету)**

#### **3.5.1 Шифр и наименование компетенции**

ПКв-3 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма (ИД1<sub>ПКв-3</sub>

Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма.)

58. Особенности структуры индустрии туризма и индустрии гостеприимства.
59. Структурирование индустрии туризма и гостеприимства.
60. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
61. Основные модели гостиничного дела.
62. Понятие и характеристики гостиничного продукта.
63. Требования, предъявляемые к гостиницам согласно стандарту.
64. Особенности проведения сертификации услуг гостиниц.
65. Основные критерии качества гостиничных услуг.
66. Пятиступенчатая модель качества гостиничного обслуживания.
67. Взаимодействие предприятий размещения с турфирмами при бронировании мест.
68. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
69. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
70. Принципы сотрудничества гостиниц туроператоров.
71. Схемы сотрудничества туроператора и гостиничного предприятия.
72. Работа в условиях повышенной комиссии.
73. Приоритетное бронирование во взаимоотношениях гостиницы и туроператора.
74. Разовые заявки на условиях стандартной комиссии как форма сотрудничества отеля и туроператора.
75. Безрисковые схемы взаимодействия гостиниц и туроператоров.
76. Аренда отеля как форма работы с туроператором.
77. Комитмент-условия в работе гостиницы и туроператора.
78. Элотмент-условия в работе гостиницы и туроператора.
79. Безотзывное бронирование в сотрудничестве отелей и туроператоров.
80. Условия льготных тарифов размещения туристов турфирмой.
81. Договорная документация во взаимоотношениях гостиничных предприятий с туроператорами.
82. Договор о текущем бронировании.
83. Агентские и комиссионные договоры.
84. Корпоративный договор.
85. Структура туристского агентства.
86. Политика турфирм в отношении гостиниц.
87. Параметры клиентской базы туристского агентства.
88. Профессиональная этика во взаимоотношениях гостиничных и туристских предприятий.
89. Тренинг персонала гостиниц и турагентств.
90. Новые способы работы с клиентами в деятельности турфирм и гостиничных предприятий.
91. Современный туристский рынок и перспективы его развития.
92. Особенности туристского рынка как рынка услуг.
93. Сегментация потребителей туристского рынка.
94. Процесс покупки туристского продукта.
95. Концепция маркетинга в индустрии туризма.
96. Управление брендом туристского предприятия.
97. Новые организационные формы управления туристскими организациями.
98. Интеграционные процессы управления организациями индустрии туризма.



99. Взаимосвязь корпоративной культуры и конкурентоспособности организаций индустрии туризма.

100. Классификация гостиничных предприятий. Организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения.

101. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия.

102. Нормативно-правовая база гостиничных предприятий

103. Основы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания уровня сформированности компетенций**

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;

- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков обучающихся по дисциплине применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины (с отметкой «зачтено») и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

**5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине**

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
<p>ПКв-3 Способен разрабатывать и применять современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма</p> <p>ИД1<sub>ПКв-3</sub> Применяет современные технологии обслуживания туристов с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма</p>					
Знать:	Знание современных методик исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма. Знание современных технологий оказания услуг. Знание основных технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Изложение современных методик исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма. Изложение современных технологий оказания услуг. Изложение основных технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Изложены современные методики исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма. Изложены современные технологии оказания услуг. Изложены основные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Зачтено/ 60-100	Освоена (базовый)
			Не изложены современные методики исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма. Не изложены современные технологии оказания услуг. Не изложены основные технологии обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Не зачтено/ 0-59,99	Не освоена (недостаточный)
Уметь:	Тест, собеседование (вопросы для зачета), Собеседование (вопросы к дискуссии)	Применение знаний современных методик исследования рынка гостиничных услуг. Применение современных технологий оказания услуг. Применение основных технологий обслуживания	Самостоятельно применены знания современных методик исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма. Самостоятельно применены знания современных технологий оказания услуг. Из	Зачтено	Освоена

		в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	знания основных технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания		
			Не применены знания современных методик исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма. Не применены знания современных технологий оказания услуг. Из Не применены знания основных технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Не зачтено	Не освоена
Владеть	Домашнее задание Собеседование (вопросы к творческому заданию)	Демонстрация знаний современных методик исследования рынка гостиничных услуг. Демонстрация современных технологий оказания услуг. Демонстрация основных технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Приведена демонстрация знаний современных методик исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма, знаний современных технологий оказания услуг, знаний основных технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Отлично	Освоена (повышенной)
			Не приведена демонстрация знаний современных методик исследования рынка гостиничных услуг с учетом этнокультурных, исторических и религиозных аспектов, а также требований действующего законодательства в сфере туризма, знаний современных технологий оказания услуг, знаний основных технологий обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Хорошо	Освоена (базовый)