

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ (УНИВЕРСИТЕТ)
МИНИСТЕРСТВА ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»
ОДИНЦОВСКИЙ ФИЛИАЛ

ФАКУЛЬТЕТ ФИНАНСОВОЙ ЭКОНОМИКИ
КАФЕДРА ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И КРЕАТИВНЫХ
ИНДУСТРИЙ

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета финансовой экономики
Е.В. Погребняк

«28» августа 2024 г.

Рабочая программа дисциплины
ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки
Туризм и индустрия гостеприимства

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Одинцово – 2024

Рабочая программа по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта высшего образования МГИМО МИД России по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Автор(ы) программы:

Преп. Домашенко А.А.

Директор библиотеки: _____ И.А. Байбикова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма, гостеприимства и креативных индустрий факультета финансовой экономики Одинцовского филиала МГИМО МИД России.

Протокол заседания № 1 от «28» августа 2024 г.

Зав. кафедрой: _____ М.С. Романов

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	8
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	9
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	22
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	22
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	23
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	23
11. Иные сведения и (или) материалы	23
12. Лист регистрации внесенных изменений	24

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель дисциплины: сформировать представление о принципах работы операционных служб отеля.

Задачи дисциплины:

- изучить работу службы обслуживания номерного фонда;
- изучить работу службы приема и размещения;
- изучить работу службы питания;
- изучить работу прочих служб отеля, связанных с операционной деятельностью, на примере СПА и пляжного комплекса.

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине

Коды компетенций	Содержание компетенций	Индикаторы достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	ИПК-3.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знать: основные функциональные службы отеля. Уметь: формировать гостинично-ресторанный продукт. Владеть: навыком формирования гостинично-ресторанного продукта.
		ИПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Знать: принципы организации продаж гостинично-ресторанного продукта. Уметь: предложить стратегию продаж гостинично-ресторанного продукта. Владеть: навыком

			разработки стратегии продаж гостинично-ресторанного продукта.
		ИПК-3.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	<p>Знать: основные типы посредников гостиничного предприятия.</p> <p>Уметь: предложить стратегию переговоров с посредниками по продажам гостиничного продукта.</p> <p>Владеть: навыком разработки стратегии переговоров с посредниками гостиничного предприятия.</p>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии гостиничной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Данная дисциплина изучается на третьем семестре и направлена на формирование у студента представлений о принципах работы средства размещения и предприятия общественного питания. Дисциплина увязывается с проектно-технологической практикой, проводимой в этом же семестре на базе средства размещения.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (3Е), 144 академических часов.

3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость	
	Академические часы	Зачетные единицы
Общая трудоемкость	144	4
Аудиторная работа, всего:	40	
в том числе:		
Лекции	12	
Практические занятия/семинары, в том числе:	28	
Самостоятельная работа, всего:	68	
в том числе:		
Самоподготовка (самостоятельное изучение лекционного материала и материала учебников, подготовка к практическим занятиям, текущему контролю и т.д.)	68	
Контроль	36	
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)		Экзамен

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

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоём кость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текуще го контро ля успевае мости
			аудиторные учебные занятия	самостоите льная работа обучающих ся	всего	
1	Характеристика основных и вспомогательных служб гостиницы.	16	2	4	10	Устный опрос.
2	Организация работы службы обслуживания номеров.	13	1	4	8	Текущий срез № 1 (тест)

3	Организация работы службы приема и размещения.	16	2	4	10	Устный опрос, кейс.
4	Предоставление гостям дополнительных услуг.	15	2	4	10	Текущий срез № 2 (тест)
5	Нормативно-правовая база открытия и функционирования предприятия питания.	16	2	4	10	Устный опрос, кейс.
6	Производственные помещения ресторана и их оснащение.	16	2	4	10	Устный опрос.
7	Торговые площади ресторана и их оснащение.	16	1	4	10	Текущий срез № 3 (тест)
Контроль		36	-	-	-	36
ИТОГО:		144	12	28	68	36

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Тема 1. Характеристика основных и вспомогательных служб гостиницы.

Понятие, цель и принципы организационной структуры. Функции руководителей высшего звена управления. Служба приема и размещения. Административно-хозяйственная служба гостиницы. Служба обслуживания. Служба питания. Административно-вспомогательные службы.

Тема 2. Организация работы службы обслуживания номеров.

Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Контроль качества уборки и содержания номеров.

Тема 3. Организация работы службы приема и размещения.

Правила и порядок обслуживания гостей. Встреча гостей. Предоставление трансфера. Регистрация и заселение в номер. Расчеты с проживающими гостями.

Тема 4. Предоставление гостям дополнительных услуг.

Предоставление дополнительных услуг. Услуги бизнес-центров и конференц-залов. Оказание гостиницей транспортных услуг. Оказание гостиницей торговых услуг. Организация в гостинице анимационной деятельности. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги в гостинице. Специальные услуги для животных. Предоставление интернет-услуг.

Тема 5. Нормативно-правовая база открытия и функционирования предприятия питания.

Регистрация предприятия общественного питания. Пакет обязательных документов для функционирования предприятия питания. Договора и журналы как особая форма отчетности в индустрии питания.

Тема 6. Производственные помещения ресторана и их оснащение.

Классификация производственных помещений ресторана и основные требования к их организации. Общие принципы выбора и расстановки производственного оборудования. Посуда производственных помещений.

Тема 7. Торговые площади ресторана и их оснащение.

Создание интерьера и атмосферы торговых залов ресторана. Мебелировка торгового зала и особенности ее расстановки. Посуда и столовое белье торгового зала ресторана. Автоматизированные системы управления рестораном.

Тема 8. Организация и управление продажами гостиничных услуг.

Стратегия продаж в гостиничных предприятиях. Формирование договорных взаимоотношений между гостиницей и турфирмой. Особенности установления договорных отношений при работе гостиничного предприятия с посредниками.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Тема	Учебно-методические материалы
1.	Характеристики основных и вспомогательных служб гостиницы.	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2127009 . – Режим доступа: по подписке.
2.	Организация работы службы обслуживания номеров.	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2127009 . – Режим доступа: по подписке.
3.	Организация работы службы приема и размещения.	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2127009 . – Режим доступа: по подписке.
4.	Предоставление гостям дополнительных услуг.	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. -

		URL: https://znanium.ru/catalog/product/2127009 . – Режим доступа: по подписке.
5.	Технологии работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях.	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2127009 . – Режим доступа: по подписке.
6	Нормативно-правовая база открытия и функционирования предприятия питания.	Быстров, С. А. Технология и организация ресторанных бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 536 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016945-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2149693 . – Режим доступа: по подписке.
7	Производственные помещения ресторана и их оснащение.	Быстров, С. А. Технология и организация ресторанных бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 536 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016945-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2149693 . – Режим доступа: по подписке.
8	Торговые площади ресторана и их оснащение.	Быстров, С. А. Технология и организация ресторанных бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 536 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016945-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2149693 . – Режим доступа: по подписке.
9	Организация и управление продажами гостиничных услуг.	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2127009 . – Режим доступа: по подписке.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

1) Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка*	Наименование оценочного средства
1.	Характеристики основных и вспомогательных служб гостиницы.	ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	Устный опрос.

2.	Организация работы службы обслуживания номеров.	ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	Текущий срез № 1 (тест).
3.	Организация работы службы приема и размещения.	ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	Устный опрос, кейс.
4.	Предоставление гостям дополнительных услуг.	ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	Текущий срез № 2 (тест).
5.	Нормативно-правовая база открытия и функционирования предприятия питания.	ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	Устный опрос, кейс.
6.	Производственные помещения ресторана и их оснащение.	ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	Устный опрос.
7.	Торговые площади ресторана и их оснащение.	ПК-3. Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.	Текущий срез № 3 (тест).

2a) Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определённой учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Перечень вопросов для обсуждения
2	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Условия кейсовых ситуаций.

3	Тест	Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и навыков обучающегося.	Фонд тестовых заданий.
4	Экзамен	Промежуточная аттестация, в рамках которой происходит оценка результатов обучения по дисциплине в целом.	Комплект экзаменационных билетов.

2б) Описание шкал оценивания

Вид работы	Оценка/процент	Описание критериев оценки
УСТНЫЙ ОТВЕТ	A (90-100%)	Самостоятельное и оригинальное осмысление материала; ясное и убедительное рассуждение; мощный и убедительный анализ
	B (82-89%)	Четкость логики и анализа, некоторая оригинальность в осмыслении материала, в целом работа хорошо аргументирована и убедительна
	C (75-81%)	Удовлетворительные построение и анализ при отсутствии оригинальности или критического осмысления материала
	D (67-74%)	Логика слабая, оригинальность отсутствует и/или материал недостаточно критически осмыслен
	E (60-66%)	Логика крайне слабая, отсутствует или неадекватна выбранной теме
	F (менее 60%)	Студент не посетил более 50% семинаров и не участвовал в их работе.
КЕЙС	A (90-100%)	Обучающийся проявил активное участие в решении задания. Обучающийся активно сотрудничал с коллегами в процессе поиска и выбора решения. Было найдено несколько решений, из которых выбрано наиболее эффективное. Выбор оптимального решения четко аргументирован.
	B (82-89%)	Обучающийся проявил достаточно активное участие в решении задания. Обучающийся довольно активно сотрудничал с коллегами в процессе поиска и выбора решения. Было найдено несколько решений, из которых выбрано наиболее эффективное. Выбор оптимального решения в целом четко аргументирован.
	C (75-81%)	Обучающийся сотрудничал с коллегами в процессе поиска и выбора решения, однако инициативы не проявлял. Было найдено минимальное количество (2-3) решений, из которых выбрано оптимальное без четкой аргументации.
	D (67-74%)	Обучающийся сотрудничал с коллегами в процессе поиска и выбора решения, однако инициативы не проявлял. Было сформулировано одно решение,

		эффективность которого не была подтверждена четкими аргументами.
	E (60-66%)	Обучающийся пассивно отнесся к заданию. Было сформулировано одно решение, эффективность которого не была подтверждена никакими аргументами.
	A (90-100%)	Обучающийся проявил активное участие в решении задания. Обучающийся активно сотрудничал с коллегами в процессе поиска и выбора решения. Было найдено несколько решений, из которых выбрано наиболее эффективное. Выбор оптимального решения четко аргументирован.
ТЕСТ	A (90-100%)	Сумма правильных ответов: 90% и более.
	B (80-89%)	Сумма правильных ответов: 80% и более.
	C (70-79%)	Сумма правильных ответов: 70% и более.
	D (60-69%)	Сумма правильных ответов: 60% и более.
	E (50-59%)	Сумма правильных ответов: 50% и более.
	F (менее 50%)	Сумма правильных ответов менее 50%.
ОТВЕТ НА ЭКЗАМЕНЕ	A (90-100%)	Студент демонстрирует знания, умения, навыки по всем вопросам билета, включая знание терминологии, знание основных теорий, логическое изложение материала без ошибок, умение применять изученные технологии в конкретных ситуациях.
	B (82-89%)	Студент демонстрирует знания по всем вопросам билета, включая знание терминологии и знание основных теорий, но допускает неточности в логическом изложении материала, умении применять изученные технологии в конкретных ситуациях.
	C (75-81%)	Студент отвечает правильно только на один вопрос экзаменационного билета (критерии см. в стр. А), но при этом демонстрирует определенные знания, умения и навыки также и по теме второго вопроса, но допускает ошибки в терминологии, логике изложения материала или особенностях его практического применения.
	D (67-74%)	Правильный ответ только на один вопрос экзаменационного билета.
	E (60-66%)	Студент отвечает только на один вопрос экзаменационного билета (критерии см. в стр. А), но при этом демонстрирует не полное знание и/или допускает ошибки в терминологии и знании основных теорий, допускает ошибки в логическом изложении материала, умении применять изученные технологии в конкретных ситуациях.
	F (менее 60%)	Студент не смог ответить ни на один вопрос экзаменационного билета.

3) Типовые задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков в ходе проведения промежуточной аттестации

Вопросы устного опроса.

Тема 1. Характеристики основных и вспомогательных служб гостиницы.

1. Какие существуют организационные структуры гостиниц?
2. Охарактеризуйте структуру службы приема гостиничного предприятия.
3. Каковы функции службы приема и размещения?
4. Каковы основные функции административно-хозяйственной службы гостиницы?
5. Какова структура и функции службы обслуживания отеля?
6. Какие варианты организации питания существуют в отеле?
7. Перечислите основные задачи, стоящие перед службой маркетинга отеля.
8. Какие функции имеются у отдела снабжения в гостиничном предприятии?
9. Перечислите основные функции и задачи отдела управления персоналом.
10. За что отвечает инженерная служба в отеле?
11. Какие задачи решает служба безопасности отеля?

Тема 2. Организация работы службы обслуживания номеров.

1. Каковы принципы уборочных работ?
2. Какие категории уборочных работ применяются в гостинице?
3. Опишите существующие виды уборки жилых номеров.
4. Что входит в процесс подготовки номеров к заселению?
5. Какие мероприятия предусматривает технология приема гостей и их заселение?
6. Опишите технологию выполнения видов уборочных работ.
7. Какова процедура подготовки горничной к работе?
8. Как производится контроль качества уборки и содержания номеров?

Тема 3. Организация работы службы приема и размещения.

1. В чем состоит сущность процесса бронирования мест и номеров в гостинице?
2. Охарактеризуйте следующие системы бронирования: двойная, гарантированная, телефонная, онлайн.
3. Каков порядок действия гостиничного предприятия в организации встречи гостей? Перечислите виды трансфера.
4. В чем сущность такого операционного процесса, как регистрация и заселение в номер?

5. Опишите завершающий этап обслуживания гостей – расчеты с проживающими.

Тема 4. Предоставление гостям дополнительных услуг.

1. В чем заключается специфика услуг бизнес-центров и конференц-залов, предоставляемых гостиничным предприятием?
2. Какие транспортные услуги могут предоставляться гостиницами своим клиентам?
3. Какие торговые услуги могут оказываться гостиничными предприятиями клиентам?
4. В чем заключается анимационная деятельность гостиницы?
5. Какие оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги оказывают гостиничные предприятия клиентам?
6. Какие специальные услуги для животных оказывают гостиничные предприятия?
7. Опишите услуги Интернет-связи, предоставляемые в настоящее время гостиницами.

Тема 5. Нормативно-правовая база открытия и функционирования предприятия питания.

1. Какие виды договоров обязательно должны быть заключены у предприятия питания?
2. Что такое бракеражный журнал и для чего он нужен в ресторане?
3. На основании чего необходимо направить уведомление в Роспотребнадзор предприятия питания о намерении осуществлять предпринимательскую деятельность?
4. Что такое программа производственного контроля и для чего ее необходимо разработать на предприятии индустрии питания?

Тема 6. Производственные помещения ресторана и их оснащение.

1. Какие нормы освещенности следует использовать для различных видов производственных помещений предприятия питания?
2. В чем разница между горячим и холодным цехами?
3. Перечислите основные характеристики и особенности кондитерского цеха на предприятии питания.
4. Какие критерии при закупке производственного кухонного оборудования должен учитывать ресторатор?
5. Какие существуют общие требования к расстановке мебели в ресторане?
6. Перечислите основные виды производственной посуды.
7. Какой температурный режим следует соблюдать в производственных помещениях предприятия индустрии питания?

Тема 7. Торговые площади ресторана и их оснащение.

1. Какие основные торговые помещения в ресторане вы можете назвать, перечислите их.

2. Какие требования к мебелировке зала учитывают современные рестораторы?

3. Приведите основные критерии расстановки мебели в торговых залах предприятия индустрии питания.

4. Перечислите основные виды фарфоровой и фаянсовой посуды, применяемой в ресторанном бизнесе.

5. Какие виды железной посуды могут быть использованы для подачи блюд и изделий потребителям в ресторане?

6. Для чего необходимы АСУ в ресторанном бизнесе?

7. Приведите примеры АСУ в индустрии питания и раскройте особенности их выбора ресторатором.

Тема 8. Организация и управление продажами гостиничных услуг.

1. В чем сущность сбытовой политики гостиничного предприятия?

2. Опишите используемые каналы продаж при реализации гостиничных услуг.

3. На какие категории клиентов рассчитано прямое распределение?

4. В чем специфика продаж гостиничных услуг для корпоративных клиентов?

5. Опишите специфику построения канала распределения с использованием одного посредника.

6. В чем сущность двухуровневого канала продаж для гостиничного предприятия?

7. Опишите технологии формирования договорных взаимоотношений между гостиницей и турфирмой?

8. Какие виды договоров используются при установлении взаимоотношений между турфирмами и гостиничными предприятиями? В чем их отличительные особенности?

9. В чем состоят особенности установления договорных отношений при работе гостиничного предприятия с посредниками?

Кейсы.

1. Представьте, что вы – менеджер гостиницы или ресторана. Где бы вы искали идеи новых продуктов?

2. Если бы вы были директором отделения по разработке новых продуктов национальной сети ресторанов быстрого питания, какие факторы вы принимали бы во внимание, выбирая города для пробного маркетинга нового сэндвича? Как, по вашему мнению, город, в котором вы живете, мог бы стать хорошим пробным рынком?

3. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере какой-нибудь гостиницы. Каким образом удается компании предотвратить переход своего продукта в стадию спада?

4. Вы работник стойки службы приема и размещения, и к вам подходит клиент, собирающийся оформить свой отъезд из отеля и заодно воспользоваться копировальной техникой. Гость очень торопится, ведет себя нервно и резко разговаривает. Вы не можете найти фамилию гостя в компьютере для оформления выселения. Как вы будете действовать?

5. Вы начальник службы обслуживания номерного фонда отеля на 100 номеров. Придя утром на работу, вам сообщают, что сегодня три горничные не вышли на работу по причине болезни. Ситуация очень непростая, поскольку текущая загрузка отеля приближается к 100%. Каковы ваши действия?

6. Вы метрдотель ресторана, и в ваши обязанности входит контроль за работой официантов, рассаживание гостей и прием заказов. В текущий вечер ресторан очень загружен: все столики заняты, и у входа образовался длинный список ожидающих. Из-за плохой погоды, с одной стороны гости не торопятся покидать свои места, с другой – ожидающие на входе начинают проявлять недовольство и жаловаться на долгое ожидание. Что вы можете сделать в этой ситуации?

7. Вы директор предприятия питания в кампусе университета. Вы приехал на работу в 7:00 утра и обнаружили следующие проблемы: кассир, а также одна из двух посудомойщиц не вышли на работу по причине болезни. Один из двух холодильников сломан, и продукты по состоянию на утро хранятся в нем при температуре выше 6°C. Сломался один из трех аппаратов по приготовлению льда, из-за чего будут сложности с приготовлением охлажденных напитков. Что вы можете сделать в этой ситуации?

8. Вы продавец кофейни. К вам зашел гость и заказал чашку кофе с тремя пирожными. Съев два пирожных, гость заявил, что они испорченные и потребовал свои деньги назад, угрожая в противном случае вызвать полицию. Как вы поступите в этой ситуации.

9. Вы недавно устроились работать директором курортного отеля. Собственник отеля, в общении с вами предложил устроить на территории отеля дорожку для прогулок и занятий бегом. Какие основные элементы, по вашему мнению, следует учесть при разработке новой дорожки?

10. Вы – новый работник службы продаж отеля, пришедший на это место взамен только что уволенного сотрудника, и вам поручено организовать конференцию по заказу крупного клиента. Конференция продлится три дня,

и число участников составит ориентировочно 150 человек. Приняв работу, вы обнаруживаете, что на эти же самые дни запланирована еще одна конференция, численностью 50 человек и продолжительностью два дня. Одновременно двум группам выделены одни и те же залы, номера и персонал, отвечающий за приготовление еды и напитков и их подачу участникам. Произошла двойная регистрация или накладка. Каковы будут ваши действия?

Текущий срез № 1 - тест.

Технологии операционной деятельности средства размещения.

1. Охарактеризуйте структуру службы приема гостиничного предприятия.
 - А) Нет четкой структуры, все сотрудники выполняют одинаковые задачи
 - Б) Есть четкая структура, для каждой должности есть свои определенные обязанности
 - В) Структура двухуровневая: первый уровень – руководитель, второй уровень – линейные сотрудники, нет четкого разграничения обязанностей
 - Г) Ничто из вышеперечисленного
2. Каковы функции службы приема и размещения?
 - А) Заселение, выселение, оформление документов по проживанию, консьерж услуги, бронирование номеров, миграционный учет.
 - Б) Заселение, выселение, бронирование номеров, уборка номеров, услуги багажной комнаты.
 - В) Бронирование номеров, регистрация в программе лояльности, миграционный учет, оформление документов по проживанию.
 - Г) Уборка номеров, услуги прачечной, консьерж услуги, услуги багажной комнаты.
3. Каковы основные функции административно-хозяйственной службы гостиницы?
 - А) мелкий косметический ремонт, уборка номеров, закупка инвентаря для хозяйственных нужд.
 - Б) уборка номеров, контроль технического состояния номера, услуги прачечной, уборка общественных зон, уборка служебных территорий.
 - В) Мытье посуды, вывоз пищевых отходов, заполнение диспенсеров моющими средствами.
 - Г) Все вышеперечисленное.
4. Какие варианты организации питания существуют в отеле?
 - А) буфет (шведский стол)
 - Б) а-ля карт.
 - В) фуршеты, банкеты, кофе-брейки.
 - Г) питание в формате «с собой».
 - Д) Все вышеперечисленное.
5. За что отвечает инженерная служба в отеле?
 - А) За обслуживание компьютерной техники и слаботочных систем (телефония, АСУ).
 - Б) за закупку запасных частей для оборудования.
 - В) за мытье фасадов здания отеля с применением специального альпинистского снаряжения.
 - Г) за выполнение заявок на ремонт в номерах и общественных зонах, организацию обслуживания оборудования кухни, прачечной, вентиляционных и канализационных систем.
6. В какой последовательности осуществляют уборку номерного фонда?
 - А) Сначала убираются жилые номера, потом выехавшие номера, потом номера,

- ожидающие заселения.
- Б) Сначала убираются выехавшие номера, потом номера, ожидающие заселения, потом жилые номера.
- В) Сначала убираются свободные номера, ожидающие заселения, потом жилые номера, потом выехавшие номера.
- Г) Сотрудники хозяйственной службы распределяют приоритет по уборке самостоятельно.
7. Что входит в процесс подготовки номеров к заселению?
- А) уборка номера, пополнение аменитис, мытье посуды, находящейся в номере, перестил постели, замена махровых изделий, проверка работы всех систем в номере (освещение, фен, кофе-машина, мини-бар, ТВ).
- Б) Пополнение мини-бара, влажная уборка, уборка кровати.
- В) Присвоение номеров согласно указанных в бронированиях категорий, распределение трансферов для встречи гостей, присвоение вип-статусов.
- Г) Все вышеперечисленное.
8. Какие мероприятия предусматривает технология приема гостей и их заселение?
- А) Ознакомление с правилами проживания, постановка на миграционный учет, анкетирование.
- Б) Приветствие, сверка данных бронирования с паспортом гостя, ознакомление с правилами проживания, информирование об услугах в отеле, прием оплаты за проживание и доп услуги, выдача ключей, сопровождение до номера.
- В) Сопровождение до номера, информирование об услугах отеля.
- Г) Ничто из вышеперечисленного.
9. Какова процедура подготовки горничной к работе?
- А) Взять самостоятельно у сотрудников службы приема список номеров, принести в бытовку постельное белье, взять пылесос и оборудование для влажной уборки.
- Б) получить задание от супервайзера хозяйственной службы, укомплектовать тележку горничной, проверить работоспособность инвентаря для сухой и влажной уборки.
- В) погладить постельное белье и махровые изделия по количеству номеров к уборке, укомплектовать тележку горничной, проверить работоспособность инвентаря для сухой и влажной уборки.
- Г) Пересчитать все белье и гостевые принадлежности в бытовке, проверить работоспособность инвентаря для сухой и влажной уборки.
10. Как производится контроль качества уборки и содержания номеров?
- А) генеральный менеджер ежедневно выборочно проверяет качество уборки и состояние номера.
- Б) Комиссионно сотрудниками хозяйственной службы, службы приема и сотрудниками службы безопасности.
- В) Супервайзером хозяйственного отдела по чек-листам после того, как горничные переводят номера в статус clean, после чего переводят номер в статус inspected.
- Г) Менеджером по качеству по чек-листам после того, как горничные переводят номера в статус clean.
11. В чем состоит сущность процесса бронирования мест и номеров в гостинице?
- А) Номера в гостинице бронируются заранее по категории номера; присвоение номеров производится непосредственно перед заездом гостя согласно забронированной категории сотрудниками службы приема и размещения. В процессе бронирования агент по бронированию или агрегатор бронирований предлагает гостям забронировать дополнительные услуги.
- Б) Номера в гостинице бронируются заранее сразу с присвоением конкретного номера комнаты, дополнительные услуги возможно забронировать только в отеле.
- В) Номера в гостинице бронируются без привязки к конкретной категории номера,

заселение проходит по принципу наличия свободных мест вне зависимости от категории номера.

Г) Все вышеперечисленные варианты применяются.

12. Охарактеризуйте следующие системы бронирования: двойная, гарантированная, телефонная, онлайн.

А) двойная: гость бронирует два номера, гарантированная – гость присыпает гарантийное письмо об оплате, телефонная - гость бронирует номер по телефону, онлайн – гость бронирует номер на официальном сайте отеля.

Б) двойная: один и тот же номер продан двум разным гостям, гарантированная – отель делает предавторизацию денежных средств у гостя, телефонная - гость бронирует номер по телефону, онлайн – гость бронирует номер на официальном сайте отеля или через сайт- агрегатор.

В) двойная: бронирование номера категории twin, гарантированная - гость присыпает гарантийное письмо об оплате, телефонная – гость бронирует номер по телефону, онлайн – гость бронирует номер через туристическое агентство.

Г) Двойная: номера гостиницы предлагаются двумя разными агентствами, гарантированная – номер бронируется только при условии 100% предоплаты, телефонная - гость бронирует номер по телефону, онлайн – гость бронирует номер на официальном сайте отеля или через сайт- агрегатор.

13. Каков порядок действия гостиничного предприятия в организации встречи гостей? Перечислите виды трансфера.

А) Дождаться бронирование трансфера для гостя, назначить автомобиль, сообщить гостю номер телефона водителя, чтобы гость самостоятельно с ним связался. Виды трансфера: на собственном авто отеля или на арендованном / партнерском авто.

Б) Организовать работу автобуса-челнока между аэропортом (жд вокзалом) и отелем, разместить расписание автобуса на сайте. Виды трансфера: Вип, Бизнес, Эконом.

В) В подтверждении бронирования написать номер телефона партнерского такси, встречать гостей уже у отеля и помогать с багажом при заселении. Виды трансфера: легковой, автобусный.

Г) Предлагать услуги трансфера на этапе бронирования номера, встречать гостя в аэропорту с табличкой с названием отеля, помогать с багажом в обоих направлениях, Вида трансфера по комфортности: ВИП, Бизнес, эконом; по количеству гостей: индивидуальный, групповой.

14. В чем сущность такого операционного процесса, как регистрация и заселение в номер?

А) внесение данных гостя в профайл, передача данных гостя с миграционную службу, присвоение статуса «Жилой» номеру.

Б) Подписание гостем регистрационной карты, проводы гостя в номер.

В) Взять у гостя копию паспорта, проводить в номер, помочь разложить вещи.

Г) все вышеперечисленное.

15. Опишите завершающий этап обслуживания гостей – расчеты с проживающими.

А) Позвонить гостю накануне выезда, принести в номер информационный счет и терминал для оплаты.

Б) Позвонить гостю накануне выезда, уточнить, необходимы ли закрывающие документы по проживанию, передать информацию в бухгалтерию, пригласить гостя к определенному времени в центральную кассу отеля.

В) При выезде сверить с гостем все расчеты за период проживания: услуги по проживанию, дополнительные услуги, принять оплату, уточнить, необходимы ли гостю закрывающие документы.

Г) Проверить оплаты по всем услугам, если у гостя были дополнительные расходы (СПА, рестораны), пригласит на выезд коллег из соответствующих отделов для принятия у гостя оплаты по доп услугам.

16. В чем заключается специфика услуг бизнес-центров и конференц-залов, предоставляемых гостиничным предприятием?
- А) Эти услуги оказываются сторонними компаниями на территории отеля.
 - Б) Эти услуги оказываются по предварительному заказу и по предоплате.
 - В) Эти услуги доступны только гостям, проживающим в отеле.
 - Г) Эти услуги доступны только группам от 100 человек.
17. Какие транспортные услуги могут предоставляться гостиницами своим клиентам?
- А) Такси, аренда авто без водителя.
 - Б) Трансфер в аэропорт / жд вокзал как индивидуальный, так и групповой.
 - В) Аренда авто с водителем.
 - Г) Все вышеперечисленное.
18. Какие торговые услуги могут оказываться гостиничными предприятиями клиентам?
- А) общественное питание, сувенирная продукция, услуги СПА, услуги бутиков, находящихся на территории отеля.
 - Б) продукты питания, табачные изделия, лекарства.
 - В) обмен валют, услуги прачечной, почтовые услуги.
 - Г) Все вышеперечисленное.
19. В чем заключается анимационная деятельность гостиницы?
- А) информирование гостей о мероприятиях в городе в период их проживания.
 - Б) продажа билетов на концерты и представления, проходящие вне стен отеля.
 - В) предложение услуг по индивидуальным тренировкам с инструктором.
 - Г) организация на территории отеля развлекательной программы для детей и взрослых: живая музыка, йога, уроки живописи, кулинарные мастер-классы, спортивные состязания.
20. Какие оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги оказывают гостиничные предприятия клиентам?
- А) услуги спортивных залов и индивидуальные тренировки.
 - Б) услуги теннисных кортов, футбольных и баскетбольных площадок.
 - В) бассейн и гидротермальные зоны, массаж.
 - Г) детокс программы, совмещенные со СПА процедурами и специальным питанием.
 - Д) Все вышеперечисленное.

Примерный перечень вопросов к экзамену.

Знать:

1. Охарактеризуйте структуру службы приема гостиничного предприятия.
2. Каковы функции службы приема и размещения?
3. Каковы основные функции административно-хозяйственной службы гостиницы?
4. Какие варианты организации питания существуют в отеле?
5. За что отвечает инженерная служба в отеле?
6. Каковы принципы уборочных работ?
7. Что входит в процесс подготовки номеров к заселению?
8. Какие мероприятия предусматривает технология приема гостей и их заселение?
9. Какова процедура подготовки горничной к работе?
10. Как производится контроль качества уборки и содержания номеров?

Уметь, владеть.

1. Представьте, что вы – менеджер гостиницы или ресторана. Где бы вы искали идеи новых продуктов?
2. Если бы вы были директором отделения по разработке новых продуктов национальной сети ресторанов быстрого питания, какие факторы вы принимали бы во внимание, выбирая города для пробного маркетинга нового сэндвича? Как, по вашему

мнению, город, в котором вы живете, мог бы стать хорошим пробным рынком?

3. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере какой-нибудь гостиницы. Каким образом удается компании предотвратить переход своего продукта в стадию спада?

Критерии оценки знаний

Итоговая оценка по курсу складывается из следующих оценок по разным видам работы:

Вид работы	Компетенции	Доля вида работ в итоговой оценке
Текущий срез № 1 – тест	ПК-3	25%
Текущий срез № 2 – тест	ПК-3	25%
Текущий срез № 3 – тест	ПК-3	25%
Работа на семинарах: устные опросы.	ПК-3	10%
Работа над кейсами	ПК-3	15%

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) официальные документы (в последней редакции):

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

б) основная литература:

1. Быстров, С. А. Технология и организация ресторанных бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 536 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016945-3. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2149693>. — Режим доступа: по подписке.

2. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2127009>. — Режим доступа: по подписке.

в) дополнительная литература:

Не предусмотрена.

г) Интернет – ресурсы, базы данных

1. Информационно-правовой портал Консультант. Плюс

2. Электронная библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
---------------------	-----------------------------------

Лекция	В рамках лекционных занятий обучающимся даются, как правило, основные принципы работы той или иной операционной службы гостиницы: ее основные задачи, место в общей структуре гостиничного предприятия, организационная структура, штатное расписание и пр. Таким образом, для усвоения материалов лекций необходимо вести конспект.
Практические занятия	В рамках практических (семинарских) занятий обучающимся непосредственно демонстрируется работа той или иной гостиничной службы. Для усвоения практического занятия также необходимо делать пометки в ходе изучения работы службы «в поле».
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа включает повторение материала, изученного в ходе лекций и практических занятий, работу над кейсами и вопросами, заданными преподавателем в ходе аудиторных занятий.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- 1) MicrosoftOffice, Windows
- 2) Справочная информационная система «Консультант +»
- 3) Антивирусная защита Касперского

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации с мультимедийным оборудованием.

Учебная аудитория для самостоятельной работы обучающихся оснащена компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Одинцовского филиала МГИМО МИД России.

11. Иные сведения и (или) материалы

12. Лист регистрации внесенных изменений

в рабочую программу дисциплины «Технологии гостиничной деятельности» образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02. Туризм

Рабочая программа дисциплины утверждена на 20__/20__ уч. год.
Протокол заседания кафедры №__ от «__» ____ 20__ года.

Рабочая программа дисциплины утверждена на 20__/20__ уч. год.
Протокол заседания кафедры №__ от «__» ____ 20__ года.

Рабочая программа дисциплины актуализирована на 20__/20__ уч. год.
Протокол заседания кафедры №__ от «__» ____ 20__ года.