

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 14.10.2024 14:46:58  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.03.2 «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах»**

Направление подготовки:  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

Направленность (профиль):  
**«Туризм и индустрия гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 515.

Составители:

к.ф.н., доцент  
(ученая степень, ученое звание)

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»  
«14» \_\_05\_\_ 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент  
(уч.степень, уч.звание)

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является

- формирование у студентов системы компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг;
- формирование у студентов навыков применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания дополнительных услуг, контроля их качества;
- воспитание интереса к будущей профессии;
- формирование у студентов профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности организационно-управленческого и сервисного типа.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Планируемые результаты обучения по дисциплине   | Основание (ПС)<br>*для профессиональных компетенций   |
|--|--|---|---|
| ПК-5.<br>Способен к разработке и формированию туристского продукта, к продвижению и реализации услуг | ИПК-5.4. Осуществляет работы по продвижению и реализации туристского продукта; рекламирует и продает услуги гостям по прибытию и во время их пребывания в гостиничном комплексе; осуществляет заказ дополнительных услуг | <b>Знает:</b> должен знать основные направления дополнительных услуг современных предприятий гостиничного бизнеса; принципы ее формирования; виды структур курортного и гостиничного предприятия.<br><b>Умеет:</b> принимать управленческие решения; разрабатывать и предоставлять гостиничные услуги; формировать комплекс дополнительных услуг.<br><b>Владеет:</b> навыками определения соответствия основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия требованиям потребителя; навыками бесконфликтного взаимодействия с гостями в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг; навыками обслуживания потребителей с учетом их психологических особенностей в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг | WSR<br>«Туризм»<br>WSR<br>«Административное обслуживание отелей»<br>WSR<br>«Туроператорская Деятельность» |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы бакалавриата (Дисциплина по выбору).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **3 з.е. (108 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

| Виды учебных занятий и работы обучающихся  | Трудоёмкость, час |
|--|-------------------|
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>  | <b>108</b>        |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>                | <b>34 / 10</b>    |
| занятия лекционного типа (лекции)  | 16 / 4            |
| занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) | 18 / 6            |
| <b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>   | <b>74 / 94</b>    |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины  | 74 / 94           |
| Выполнение курсового проекта /курсовой работы  | - / -             |
| <b>Контроль (часы на экзамен)</b>  | <b>- / 4</b>      |
| <b>Промежуточная аттестация</b>  | <b>Зачет</b>      |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

## 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

| Планируемые результаты освоения:<br>код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем   | Виды учебной работы |                           |                             | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|--|---------------------|---------------------------|-----------------------------|--|
|   |  | Контактная работа   |                           | Самостоятельная работа, час |  |
|   |  | Лекции, час         | Практические занятия, час |                             |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4   | <b>Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг</b><br>Содержание лекции:<br>1. Особенности сферы услуг.<br>2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.<br>3. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг                          | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                         |
|   | Практическое занятие № 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг  |                     | 2 / 0,5                   |                             |  |
|   | Самостоятельная работа.  |                     |                           | 9 / 11                      |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4   | <b>Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.</b><br>Содержание лекции:<br>1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.<br>2. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.<br>3. Завтрак с доставкой в номер.<br>4. Takeaway. Branch.<br>5. Банкетное обслуживание.<br>6. Специальные формы обслуживания.                                    | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование.<br>Реферат.<br>Доклад/сообщение.            |
|   | Практическое занятие № 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.  |                     | 2 / 0,5                   |                             |  |
|   | Самостоятельная работа.  |                     |                           | 9 / 12                      |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4   | <b>Тема 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах</b><br>Содержание лекции:<br>1. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей.<br>2. Виды лечебно-оздоровительных услуг.<br>3. Оздоровительные залы с полным обслуживанием.<br>4. Фитнес-центр.<br>5. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля.<br>6. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование.<br>Доклад/сообщение.<br>Тест.               |
|   | Практическое занятие № 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах   |                     | 2 / 1                     |                             |  |
|   | Самостоятельная работа.  |                     |                           | 9 / 12                      |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4   | <b>Тема 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.</b><br>Содержание лекции:<br>1. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.<br>2. Организационные основы проведения   | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование.<br>Доклад/сообщение                         |

| Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем   | Виды учебной работы |                           |                             | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|--|--|---------------------|---------------------------|-----------------------------|--|
|  |  | Контактная работа   |                           | Самостоятельная работа, час |  |
|  |  | Лекции, час         | Практические занятия, час |                             |  |
|  | <p>конгрессных мероприятий.</p> <p>3. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.</p> <p>4. Особенности организации конгрессных мероприятий.</p>   |                     |                           |                             |  |
|  | <p>Практическое занятие № 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги</p> <p>Самостоятельная работа.</p>  |                     | 2 / 1                     |                             |  |
|  |  |                     |                           | 9 / 12                      |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4  | <p><b>Тема 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах</b></p> <p>Содержание лекции:</p> <p>1. Побудка гостя ко времени.</p> <p>2. Вручение корреспонденции, поступившей гостям.</p> <p>3. Организация хранения багажа и ценностей гостей.</p> <p>4. Организация услуг прачечной, химчистки, глажения, мелкого ремонта одежды и чистки обуви.</p> <p>5. Доставка и покупка цветов.</p> <p>6. Услуги интерактивного и платного телевидения.</p>  | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование. Доклад/сообщение.                           |
|  | <p>Практическое занятие № 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах</p>   |                     | 2 / 1                     |                             |  |
|  | <p>Самостоятельная работа.</p>   |                     |                           | 10 / 12                     |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4  | <p><b>Тема 6. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице</b></p> <p>Содержание лекции:</p> <p>1. Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг.</p> <p>2. Сущность организации отдыха, досуга и развлечений.</p> <p>3. Роль анимации на предприятиях гостиничного сервиса.</p> <p>4. Современные тенденции развития индустрии развлечения.</p> <p>5. Понятие гостиничной анимации.</p> <p>6. Организация гостиничной анимации.</p> <p>7. Виды гостиничной анимации.</p> | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование. Доклад/сообщение.                           |
|  | <p>Практическое занятие № 6 Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.</p>  |                     | 4 / 1                     |                             |  |
|  | <p>Самостоятельная работа.</p>   |                     |                           | 10 / 12                     |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4  | <p><b>Тема 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания.</b></p> <p>Содержание лекции:</p> <p>1. Особенности предоставления транспортных услуг отелем.</p>   | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование. Доклад/сообщение.                           |

| Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем   | Виды учебной работы |                           |                             | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|--|--|---------------------|---------------------------|-----------------------------|--|
|  |  | Контактная работа   |                           | Самостоятельная работа, час |  |
|  |  | Лекции, час         | Практические занятия, час |                             |  |
|  | 2. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.<br>3. Особенности экскурсионного обслуживания в курортных и гостиничных комплексах.<br>4. Этапы организации экскурсионного обслуживания   |                     |                           |                             |  |
|  | Практическое занятие № 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания  |                     | 2 / 0,5                   |                             |  |
|  | Самостоятельная работа.  |                     |                           | 9 / 12                      |  |
| ПК-5<br>ИПК-5.4  | <b>Тема 8 Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококласных отелях</b><br>Содержание лекции:<br>1. Обслуживание разных категорий гостей (бизнес-гости, отдыхающие, молодожены, молодежь, гости с детьми, гости третьего возраста и др.)<br>2. Организация услуг для гостей, заезжающих с животными. Организация условий для отдыха с животными.<br>3. Дополнительные услуги для животных.<br>4. Организация VIP-обслуживания.<br>5. Персонализированный сервис.<br>6. Услуги батлера (дворецкого).<br>7. Инновационные технологии работы с особо важными персонами. | 2 / 0,5             |                           |                             | Собеседование.<br>Доклад/сообщение.                        |
|  | Практическое занятие № 8 Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококласных отелях   |                     | 2 / 0,5                   |                             |  |
|  | Самостоятельная работа.  |                     |                           | 9 / 11                      |  |
|  | <b>ИТОГО</b>   | <b>16 / 4</b>       | <b>18 / 6</b>             | <b>74 / 94</b>              |  |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-8.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).
4. Подготовку к тестированию по темам курса.
5. Ознакомление с материалами заданий.
6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.
7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах».

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

#### **4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы**

Выполнение курсовой работы в рамках курса «Дополнительные услуги в курортных и гостиничных комплексах» не предусмотрено.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 375 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=96183>.
2. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>.
3. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 100103 "Соц.-культур.сервис и туризм" / С. С. Скобкин. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2016. - 494 с.: табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554704>.

#### Дополнительная литература

4. Сенин, В. С. Организация международного туризма [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент" / В. С. Сенин. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 398 с. : табл.
5. Соколова, М. В. История туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности "Туризм" / М. В. Соколова. - 7-е изд., испр. - Документ Adobe Acrobat. - М. : Академия, 2012. - 79 МБ, 352 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.
6. Туристские формальности [Текст] : учеб. пособие для вузов направлений подгот. "Туризм", "Гостинич. дело", по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм", "Туризм" / И. В. Борисенко [и др.]. - М. : ФОРУМ [и др.], 2013. - 384 с. : табл.
7. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям "Туризм", "Гостинич. дело" и "Менеджмент орг." / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - Документ HTML. - М. : ФОРУМ [и др.], 2012. - 334 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=259833>.

### 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.

3. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| № п/п | Наименование      | Условия доступа   |
|-------|-------------------|---|
| 1     | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 2     | Microsoft Office  | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 3     | КонсультантПлюс   | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                          |
| 4     | СДО MOODLE        | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| Форма проведения промежуточной аттестации | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |  |                             |
|---|---|-----------------------|---|--|-----------------------------|
|   | Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| зачет                                     | допороговый   | ниже 61               | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                        | не зачтено                  |
|   | пороговый   | 61-85,9               | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                          | зачтено                     |
|   |   |                       | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                     | зачтено                     |
|   | повышенный  | 86-100                | 86-100                                  | «отлично» / 5                                    | зачтено                     |

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

| Формы текущего контроля  | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|--|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Активная работа на практическом занятии (собеседование)                              | 8                            | 2                                   | 16                        |
| Подготовка доклада   | 2                            | 5                                   | 10                        |
| Подготовка сообщений   | 4                            | 3                                   | 12                        |
| Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи) | 1                            | 25                                  | 25                        |
| Выполнение задания в рамках дисциплины   | 1                            | 10                                  | 10                        |
| Тестирование по курсу  | 2                            | 10                                  | 20                        |
| Творческий рейтинг (написание реферата)  | 1                            | 7                                   | 7                         |
| <b>Итого по дисциплине</b>   |                              |                                     | <b>100 баллов</b>         |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

#### Практическое занятие № 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.

1. Особенности сферы услуг.
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие.
3. Проектирование дополнительных услуг отеля.
4. Стандарты обслуживания в гостиничных предприятиях, обязательных при оказании дополнительных услуг

#### Практическое занятие № 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.

1. Обслуживание в номерах.
2. Организация работы службы room-serve: технология обслуживания в номерах, специализированное оборудование для обслуживания в номерах, особенности подачи блюд, уборки использованной посуды при обслуживании в номерах;
3. Организация обслуживания мини-бара.
4. Банкетное обслуживание.

#### Практическое занятие № 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах

1. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей.
2. Виды лечебно-оздоровительных услуг.
3. Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

#### Практическое занятие № 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги

1. Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов.
2. Организационные основы проведения конгрессных мероприятий.
3. Развитие средств размещения специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
4. Особенности организации конгрессных мероприятий.

### **Практическое занятие № 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах**

1. Дополнительные телекоммуникационные услуги в курортных и гостиничных комплексах.
2. Краткое описание функциональных возможностей гостиничных систем интерактивного телевидения.
3. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля.
4. Технология выполнения гостевых заказов
5. Организация хранения личных вещей проживающих.
6. Камера хранения, аренда депозитных ячеек (сейфов), индивидуальные электронные сейфы.

### **Практическое занятие № 6 Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице**

1. Анимационный сервис: организация праздников, дневных развлечений, тематических вечеров и шоу-программ.
2. Организация развлекательных услуг: бильярд, боулинг, прокат оборудования, инвентаря, велосипедов и пр.
3. Организация детских комнат и детской анимации.

### **Практическое занятие № 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания**

1. Требования, предъявляемые к консьержам.
2. Основные функции, выполняемые консьержами.
3. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким).
4. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.
5. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы»
6. Процесс формирования экскурсионной услуги.

### **Практическое занятие № 8 Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококласных отелях**

1. Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу.
2. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер.
3. Действия посыльного (пажа) во время сопровождения гостя до его номера.
4. Правила обращения с багажом. Порядок хранения багажа в отеле.
5. Процедура помощи с багажом при групповых заездах и выездах гостей. Действия подносчиков багажа во время заезда VIP -гостей.
6. Процедура регистрации, хранения и доставки багажа гостей, задержанного по вине авиакомпаний.
7. Процедура помощи с багажом при выезде гостя.
8. Процедура выполнения заказов гостей отеля по обеспечению транспортными средствами.
9. Процедура совершения покупок по просьбе гостей.
10. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания: работа с корреспонденцией, факсимильные сообщения, организация курьерских услуг, прием и исполнение заказов на бронирование авиа и железнодорожных билетов.

### **Типовые вопросы для собеседования по темам**

#### **Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг**

1. Понятие гостиниц, характеристики, системы классификации
2. Классификация гостиниц в Российской Федерации
3. Типология гостиниц
4. Функциональное назначение гостиниц.

**Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы**

1. Организационная структура службы Room-service (обслуживание в номерах).
2. Должностные обязанности персонала службы.
3. Организация предоставления дополнительных услуг.
4. Комплектация мини-баров в номерах.
5. Банкетное обслуживание.

**Тема 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах**

1. Спектр услуг, оказываемых спортивно-оздоровительным центром.
2. Квалификационные требования и должностные обязанности персонала оздоровительного центра. Режим работы.

**Тема 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги**

1. Услуги, оказываемые бизнес-центром.
2. Режим работы и персонал бизнес-центра.
3. Организация предоставления транспортных услуг бизнес-центра

**Тема 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах.**

1. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
2. Дополнительные телекоммуникационные услуги.
3. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
4. Организация хранения багажа и ценностей гостей.
5. Организация услуг прачечной, химчистки, глажения, мелкого ремонта одежды и чистки обуви.

**Тема 6. Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице**

1. Организация анимационных программ для разных категорий отдыхающих.
2. Общая характеристика досуговых услуг.
3. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих
4. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга.
5. Анимационные программы для семейного досуга.

**Тема 7 Транспортное обслуживание в гостиницах. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания**

1. Особенности предоставления транспортных услуг отелем.
2. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.
3. Особенности экскурсионного обслуживания в курортных и гостиничных комплексах.
4. Этапы организации экскурсионного обслуживания

**Тема 8 Организация персонализированного обслуживания гостей в высококлассных отелях**

1. Понятие персонализированного обслуживания
2. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания: работа с корреспонденцией, факсимильные сообщения, организация курьерских услуг, прием и исполнение заказов на бронирование авиа и железнодорожных билетов.
3. Прием и исполнение заказов гостей.

**Типовые тестовые задания**

1. Выезд гостя включает расчет по операциям:
  - а) За проживание, дополнительные услуги
  - б) Телефонные разговоры, проживание
  - в) За проживание, доставка корреспонденции

2. Анкета гостя заполняется в экземплярах:

- а) Один
- б) Два
- в) Три

3. Время для регистрации туристов предполагает:

- а) 30 минут
- б) 8 минут
- в) 40 минут

4. Сроки хранения анкеты гостя:

- а) 1 месяц
- б) 2 год
- в) 3 полгода

5. Иностраный гость должен зарегистрироваться в течение:

- а) одного дня
- б) трех дней
- в) семи дней

6. Обслуживание у стойки ресепшен это:

- а) 1 встреча, регистрация
- б) анкета, тариф
- в) все ответы верны

7. Плата за бронь может составлять:

- а) 25-50%
- б) 50-100%
- в) 100%

8. Скидка бронирования для туристов зависит от:

- а) количества туристов
- б) срока проживания
- в) все ответы верны

9. При регистрации гость должен представить один из документов:

- а) паспорт или удостоверение личности
- б) или военный билет
- в) все ответы верны

10. Иностраный гость при заселении предоставляет:

- а) документ, удостоверяющий личность
- б) миграционную карту
- в) все ответы верны

11. Функциональные требования к гостиницам делового назначения

- а) Преобладание одноместных номеров
- б) Вблизи центров
- в) Все ответы верны

12. Гостиницы для временного проживания

- а) Транзитные
- б) Для отдыха
- в) Все ответы верны

13. Гостиницы, располагающие в о зеленых массивах

- а) Транзитные
- б) Деловые
- в) Курортные

14. Классификация гостиниц по баллам

- а) Китай
- б) Индия
- в) Греция

15. Гостиницы, имеющие короны и ключи

- а) Сингапур

б) Англия

в) Греция

16. Полный пансион в гостинице это

а) Завтрак

б) Шведский стол

в) Завтрак, обед, ужин

17. Гостиница, имеющая стоянку, и заправку для машин называется

а) Кемпинг

б) Флотель

в) Мотель

### **Темы докладов и сообщений**

1. Значение и сущность услуг.

2. Экскурсионная услуга в гостиничной индустрии.

3. Виды экскурсий.

4. Себестоимость экскурсии.

5. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах.

6. Экскурсионное обслуживание как элемент дополнительных услуг гостиниц и туристских комплексов.

7. Классификация экскурсий Емельяновым.

8. Обзорные экскурсии.

9. Литературные экскурсии.

10. Искусствоведческие экскурсии.

11. Парикмахерские услуги.

12. Услуги салона красоты.

13. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 1 звезда.

14. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 2 звезды.

15. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 3 звезды.

16. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 4 звезды.

17. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг в гостиницах категории 5 звезд.

18. Услуги организаций общественного питания.

### **Темы рефератов (по всем темам)**

1. Велнес и СПА-индустрия: тенденции взаимопроникновения.

2. Основные тенденции развития индустрии оздоровительных услуг: внедрение различных методик и процедур.

3. Стоун-терапия, азиатские виды массажа, методы восточной медицины.

4. Программы «антивозраст», «антистресс», велнес-тренинг.

5. Специальные (профилактические и реабилитационные), персональный тренинг и др. программы.

6. Три основные модели услуг: фитнес-клуб; СПА-клуб; велнес-клуб

7. Разработка проекта по расширению спектра дополнительных услуг на предприятии гостеприимства.

8. Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта.

9. Развитие системы дополнительных услуг.

10. Работа с корпоративными клиентами.

11. Индустрия деловых встреч.

12. Конгрессный туризм.

13. Дополнительные продукты гостиниц.

14. Ресторан с развлекательной программой.
15. История возникновения дополнительных гостиничных услуг.
16. Особенности предоставления услуг организаций общественного питания.
17. Инфраструктура развлечений

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: *зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

*Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.*

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к зачету (ПК-5: ИПК-5.4):**

1. Виды гостиничных услуг. Основные элементы гостиничного продукта.
2. Состав служб и подразделений, оказывающих дополнительные услуги.
3. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
4. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
6. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
7. Организация и технология работы службы Room-service гостиничного предприятия.
8. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.
9. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
10. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
11. Правила телефонного этикета в гостиницах.
12. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.
13. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
14. Понятие и виды гостиничной анимации
15. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
16. Специфика функционирования и организационно-управленческая структура службы консьержей в отелях.
17. Личностная спецификация и варианты рабочих смен консьержей.
18. Основные виды услуг, предоставляемые консьержами, и технологии их оказания.
19. Сотрудничество гостиниц с независимыми компаниями, предоставляющими консьерж-услуги
20. Специфика деятельности дворецких: обязанности и ответственность. Личностные требования, предъявляемые к дворецким.
21. Рабочая документация и режим работы службы дворецких.
22. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококлассного отеля
23. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.
24. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы.
25. Понятие и виды персонифицированного обслуживания в гостинице.
26. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. Взаимодействие водителя, швейцара и подносчика багажа при заезде в гостиницу. Действия подносчика багажа во время регистрации гостя и во время сопровождения его в номер. Действия посыльного (пажа) во время сопровождения гостя до его номера.
27. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные

ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;

28. Виды «комплиментов» и возможностей их использования для формирования лояльности клиентов.

29. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля

30. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов

31. Принципы и технологии организации досуга и отдыха;

32. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;

33. Правила организации хранения ценностей проживающих;

34. Правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;

35. Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

36. Понятие удовлетворенности потребителей. Роль мониторинга удовлетворенности в оценке качества предоставляемых услуг.

37. Организация проведения мониторинга удовлетворенности: план проведения маркетинговых исследований удовлетворенности., методы мониторинга.

### **Примерный тест для итогового тестирования**

(ПК-5: ИПК-5.4):

1. В зависимости от степени комфортности, классификация гостиниц в данной стране, производится по системе букв:

- 1) Великобритания;
- 2) Греция;
- 3) Китай;
- 4) Англия.

2. За хранение и выдачу ключей от номеров отвечает:

- 1) работник паспортного стола;
- 2) администратор;
- 3) портье;
- 4) оператор механизированного расчета (кассир).

3. Контролирует своевременную оплату всех видов услуг, принимает оплату за проживание:

- 1) администратор;
- 2) портье;
- 3) работник паспортного стола;
- 4) оператор механизированного расчета (кассир).

4. Подтверждение о будущем бронировании мест в гостинице одновременно двух клиентов на одну и ту же дату:

- 1) бронирование;
- 2) двойное бронирование;
- 3) компьютерный способ бронирования;
- 4) гарантированное бронирование.

5. Подсобная группа помещений:

- 1) киноконцертные залы;
- 2) музыкальные салоны;
- 3) административные кабинеты;
- 4) мастерские с различным инвентарно-техническим оборудованием.

6. Название номера, обычно состоящего из трех комнат: спальни, гостиной и кабинета. Такой номер дополнительно включает в себя мини-кухню и два санузла, один из которых предназначен для гостей:

- 1) многокомнатный номер (апартаменты);
- 2) номер-люкс;
- 3) дубль-номер;
- 4) стандартный номер.

7. Название номера, состоящего из двух комнат: спальни и гостиной. Номер оснащен высококачественной гарнитурной мебелью и оборудован в соответствии с требованиями международных стандартов:

- 1) дубль-номер;
- 2) стандартный номер;
- 3) многокомнатный номер (апартаменты);
- 4) номер люкс.

8. Помещения общественного назначения и общего пользования (киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций, переговоров):

- 1) подсобные;
- 2) обслуживающие;
- 3) административные;
- 4) жилые.

9. Вестибюль со всеми входящими в него помещениями, административные кабинеты:

- 1) обслуживающие помещения;
- 2) жилые помещения;
- 3) административные помещения;
- 4) подсобные помещения.

10. Хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, инвентарные и ремонтные мастерские, кладовые, склады, мастерские) с различным инвентарно-техническим оборудованием:

- 1) жилые;
- 2) административные;
- 3) обслуживающие;
- 4) подсобные.

11. Служба ... — осуществление контроля за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра:

- а) Портъе
- б) Бронирования
- в) Приема

12. Предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары:

- а) Бар
- б) Столовая
- в) Чайная

13. На цену номера гостиницы влияет

- а) класс гостиницы
- б) дополнительные услуги
- в) природные места

14. Страна, имеющая 7-ми звездочный отель

- а) Египет
- б) Англия
- в) ОАР

15. Процент доплаты за питание в номерах

- а) 50
- б) 10%
- в) 15%