

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.09.2024 13:37:04  
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, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 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\_\_ 2021 г., протокол № 9

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

Алексеева Н.Д.  
(ФИО)

Рабочая программа дисциплины утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы решением Ученого совета от 29.06.2021 Протокол № 16 (с изменениями от 27.10.2021 Протокол №4).

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

### 1.1. Цели освоения дисциплины

- 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, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-5. 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. <b>Умеет:</b> принимать управленческие решения; разрабатывать и предоставлять гостиничные услуги; формировать комплекс дополнительных услуг. <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 «Туризм» WSR «Администрирование отелей» WSR «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>
<b>занятия лекционного типа (лекции)</b>	16 / 4
<b>занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)</b>	18 / 6
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	74 / 94
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, очно-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: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-5	<b>Тема 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг</b> Содержание лекции: 1. Особенности сферы услуг. 2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. 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. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			9 / 11	

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-5	<b>Тема 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.</b> Содержание лекции: 1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. 2. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. 3. Завтрак с доставкой в номер. 4. Takeaway. Branch. 5. Банкетное обслуживание. 6. Специальные формы обслуживания.	2 / 0,5			Собеседование. Реферат. Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 2. Организация деятельности предприятий питания в составе гостиницы.		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			9 / 12	
ПК-5	<b>Тема 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах</b> Содержание лекции: 1. Специфика организации спортивно-оздоровительных услуг отелей. 2. Виды лечебно-оздоровительных услуг. 3. Оздоровительные залы с полным обслуживанием. 4. Фитнес-центр. 5. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. 6. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение. Тест.
	Практическое занятие № 3. Спортивно-оздоровительные мероприятия в гостиницах		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 12	
ПК-5	<b>Тема 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги.</b> Содержание лекции: 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.	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 4. Бизнес центр как структурное подразделение гостиницы, предоставляющее дополнительные услуги		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			9 / 12	
ПК-5	<b>Тема 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах</b> Содержание лекции: 1. Побудка гостя ко времени. 2. Вручение корреспонденции, поступившей	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	<p>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>				
	Практическое занятие № 5. Организация бытовых и прочих услуг в курортных и гостиничных комплексах		2 / 1		
	Самостоятельная работа.			10 / 12	
ПК-5	<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.
	Практическое занятие № 6 Организация отдыха и развлечений в гостинице. Анимация в гостинице.		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			10 / 12	
ПК-5	<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> <p>2. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы.</p> <p>3. Особенности экскурсионного обслуживания в курортных и гостиничных комплексах.</p> <p>4. Этапы организации экскурсионного обслуживания</p>	2 / 0,5			Собеседование. Доклад/сообщение.
	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	<b>Тема 8 Организация персонифицированного обслуживания</b>	2 / 0,5			Собеседование.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенции	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
	<b>гостей в высококлассных отелях</b> Содержание лекции: 1. Обслуживание разных категорий гостей (бизнес-гости, отдыхающие, молодожены, молодежь, гости с детьми, гости третьего возраста и др.) 2. Организация услуг для гостей, выезжающих с животными. Организация условий для отдыха с животными. 3. Дополнительные услуги для животных. 4. Организация VIP-обслуживания. 5. Персонализированный сервис. 6. Услуги батлера (дворецкого). 7. Инновационные технологии работы с особо важными персонами.				Доклад/сообщение.
	Практическое занятие № 8 Организация персонализированного обслуживания гостей в высококлассных отелях		2 / 0,5		
	Самостоятельная работа.			9 / 11	
	<b>ИТОГО</b>	16 / 4	18 / 6	74 / 94	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и очно-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. ГАРАНТ.RU : информ. – правовой портал : [сайт] / ООО «НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 - . - URL: <http://www.garant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
4. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
6. 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.
7. 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.

8. 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	100 балльная	100 балльная	5-балльная шкала,

	оценки компетенций	шкала, %	шкала, %	дифференцированная оценка/балл
<b>Экзамен</b> <b>Курсовая работа</b>	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3
			70-85,9	«хорошо» / 4
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за 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 персонализированного 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 персонафицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях**

1. Понятие персонафицированного 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. Иностранец 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):**

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):**

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%