

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 08.08.2024 14:46:53

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт менеджмента

**Кафедра**      Маркетинга, логистики и рекламы

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 30 мая 2024 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**      Б1.В.09 Управление гостиничным предприятием

**Основная профессиональная образовательная программа**      43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Управление гостиничным предприятием входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Основы индустрии гостеприимства, Технологии работы в социальных сетях, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Управление гостиничным предприятием в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен генерировать бизнес-идеи и управлять инновационными проектами

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1	ПК-1.1: Знать: особенности, содержание проектов в сфере сервиса и теоретические основы управления проектами в сфере сервиса и гостеприимства	ПК-1.2: Уметь: анализировать существующую систему сервиса для более рационального подхода к управлению проектом и оценивать потенциальные риски

## 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	74.3/2.06
Занятия лекционного типа	36/1
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	35.7/0.99
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

## 4. Содержание дисциплины

### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Управление гостиничным предприятием представлен в таблице.

**Разделы, темы дисциплины и виды занятий  
Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Основы гостиничного дела	14	14			15,7	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.	Управление гостиничным предприятием	22	22			20,0	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
	Контроль	34					
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>35.7</b>	

**4.2 Содержание разделов и тем**

**4.2.1 Контактная работа**

**Тематика занятий лекционного типа**

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Основы гостиничного дела	лекция	Гостиничный бизнес, его место и роль в экономике.
		лекция	Классификация средств размещения.
		лекция	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения
		лекция	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания
		лекция	Технологии в гостиничной деятельности
		лекция	Технологии организации питания в гостинице
2.	Управление гостиничным предприятием	лекция	Организация и управление работы служб гостиниц и аналогичных средств размещения
		лекция	Гостиничный маркетинг
		лекция	Информационные технологии в гостиничном деле
		лекция	Управление человеческими ресурсами в гостинице
		лекция	Психология делового общения. Деловой этикет

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

**Тематика занятий семинарского типа**

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Основы гостиничного дела	практическое занятие	Гостиничный бизнес, его место и роль в экономике.
		практическое занятие	Классификация средств размещения.
		практическое занятие	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения
		практическое занятие	Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания
		практическое занятие	Технологии в гостиничной деятельности

		практическое занятие	Технологии организации питания в гостинице
2.	Управление гостиничным предприятием	практическое занятие	Организация и управление работы служб гостиниц и аналогичных средств размещения
		практическое занятие	Гостиничный маркетинг
		практическое занятие	Информационные технологии в гостиничном деле
		практическое занятие	Управление человеческими ресурсами в гостинице
		практическое занятие	Психология делового общения. Деловой этикет

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Основы гостиничного дела	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Управление гостиничным предприятием	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412>

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175>

#### Дополнительная литература

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243>

2. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 399 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18219-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534556>

## 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

## 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

## 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

## 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине Управление гостиничным предприятием:

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком « + »
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

### 6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен генерировать бизнес-идеи и управлять инновационными проектами

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
	особенности, содержание проектов в сфере сервиса и теоретические основы управления проектами в сфере сервиса и гостеприимства	анализировать существующую систему сервиса для более рационального подхода к управлению проектом и оценивать потенциальные риски	навыками определения внутреннего и внешнего окружения проекта для более эффективного управления проектами
Пороговый	особенности, содержание проектов в сфере сервиса	существующую систему сервиса для более рационального подхода к управлению проектом и оценивать потенциальные риски	навыками определения внутреннего и внешнего окружения проекта для более эффективного управления проектами
Стандартный (в дополнение к пороговому)	особенности, содержание проектов в сфере сервиса и теоретические основы управления проектами в сфере сервиса и гостеприимства	существующую систему сервиса для более рационального подхода к управлению проектом и оценивать потенциальные риски, характеризовать функции и этапы менеджмента;	навыками определения внутреннего и внешнего окружения проекта для более эффективного управления проектами; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на

		характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия	гостиничное предприятие
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	особенности, содержание проектов в сфере сервиса и теоретические основы управления проектами в сфере сервиса и гостеприимства; квалификационные требования к менеджерам гостиничных предприятий; подходы к организации управления	существующую систему сервиса для более рационального подхода к управлению проектом и оценивать потенциальные риски, характеризовать функции и этапы менеджмента; характеризовать организационную структуру гостиничного предприятия; оценивать эффективность деятельности гостиничного предприятия; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в гостеприимстве; описывать методы управления в менеджменте	навыками определения внутреннего и внешнего окружения проекта для более эффективного управления проектами; анализировать воздействие факторов внешней и внутренней среды на гостиничное предприятие и принимать управленческое решение

### 6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Основы гостиничного дела	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации -устный/письменный опрос -тестирование	Экзамен
2.	Управление гостиничным предприятием	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации -устный/письменный опрос -тестирование	Экзамен

### 6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

#### Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
-------------------	------



Основы гостиничного дела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. История становления гостиничного дела.</li> <li>2. История развития мировой гостиничной индустрии.</li> <li>3. Гостиничная и ресторанный индустрия России.</li> <li>4. Особенности гостиничного продукта.</li> </ol>
Управление гостиничным предприятием	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаимодействие социально - экономических и организационно-технологических факторов управления.</li> <li>2. Власть, партнерство и эффективность менеджмента</li> <li>3. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере туризма</li> <li>4. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента</li> <li>5. Инновационный и креативный потенциал менеджмента</li> <li>6. Использование в управлении методов психологии</li> <li>7. История зарождения профессионального менеджмента</li> <li>8. Концепция антикризисного управления организацией</li> <li>9. Кризисы и цикличность в развитии организации</li> <li>10. Лидерство и стиль управления</li> <li>11. Методология и организация нововведений в менеджменте</li> <li>12. Механизм, система и технология управления качеством туристских услуг.</li> <li>13. Модель современного менеджера</li> <li>14. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сферы туризма</li> <li>15. Особенности российского менеджмента</li> <li>16. Оценка и измерение эффективности менеджмента в туризме</li> <li>17. Роль информации в менеджменте организации</li> <li>18. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента</li> <li>19. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента</li> <li>20. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента</li> <li>21. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы туризма.</li> <li>22. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека.</li> <li>23. Управление проектами в условиях современного менеджмента.</li> <li>24. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие.</li> <li>25. Формирование и развитие этики менеджмента в туризме</li> </ol>

### Вопросы для устного/письменного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Основы гостиничного дела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гостиничный бизнес, его место и роль в экономике. Классификация средств размещения.</li> <li>2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения</li> <li>3. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Охрана труда</li> <li>4. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> <li>5. Организация и координация работы служб гостиниц и аналогичных средств размещения</li> <li>6. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения</li> <li>7. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания</li> <li>8. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы гостиничного фонда.</li> <li>9. Организация службы питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения</li> <li>10. Виды питания и методы обслуживания посетителей в предприятиях общественного питания гостиниц</li> <li>11. Основные принципы организации работы предприятия общественного</li> </ol>

	питания 12. Качество услуг предприятия общественного питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения
Управление гостиничным предприятием	1 Сущность и содержание гостиничного менеджмента 2 Механизмы и процессы менеджмента 3 Интеграционные процессы в менеджменте 4 Эффективность управления в гостиницах и аналогичных средствах размещения 5 Сущность и содержание маркетинга 6 Методология маркетинговых исследований 7 Планирование и управление маркетингом. Гостиничные услуги 8 Технологии управления продажами 9 Глобальные системы бронирования и резервирования 10 Система управления для гостиниц. Контур. Отель 11 Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице 12 Сервисы интернета. Облачные технологии 13 Человеческие ресурсы гостиниц и аналогичных средств размещения 14 Организация работы службы HR 15 Планирование рабочих мест и кадров. Прем и увольнение работников. 16 Основы конфликтологии 17 Психологические основы делового общения 18 Корпоративная культура 19 Имидж и его роль в деловой сфере. Деловой этикет. 20. Практические основы деловой коммуникаций

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1916>**

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Апартамент:

- 1) двухкомнатный номер
- 2) пары номеров
- 3) спальня, гостиная, кабинет
- 4) стандартный однокомнатный номер
- 5) номер-люкс
- 6) полулюкс

4. По продолжительности работы выделяют:

- 1) круглогодичные гостиницы
- 2) ведомственные гостиницы
- 3) первоклассные гостиницы
- 4) сезонные гостиницы
- 5) гостиницы смешанного действия
- 6) мотели

5. По функциональному назначению выделяют:

- 1) отели эконом класса
- 2) частные гостиницы
- 3) транзитные гостиницы
- 4) гостиницы целевые
- 5) гостиницы кратковременного пребывания
- 6) малые отели

6. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

7. Требования к бизнес-отелям:

- 1) наличие анимационной службы
- 2) собственный автомобильный парк
- 3) преобладание одноместных номеров
- 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- 5) питание только шведский стол
- 6) наличие банкетного зала

8. Требования к конгресс-отелям:

- 1) расположение за городом
- 2) преобладание номеров-апартаментов
- 3) программа развлечения для клиентов
- 4) залы для проведения конгрессов с необходимым оборудованием
- 5) наличие казино
- 6) наличие лечебно-профилактических учреждений

9. Ботель-это

- 1) небольшое строение из легкого материала, используемое для размещения туристов
- 2) стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля
- 3) гостиница, расположенная вблизи автомобильной магистрали
- 4) небольшая гостиница на воде
- 5) отель, расположенный в историческом здании и имеющий небольшое количество номеров
- 6) отель, состоящий из квартир

10. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- 1) уровню и качеству обслуживания.
- 2) по количеству предоставляемых услуг;
- 3) по сезонности.
- 4) местоположению
- 5) целям пребывания
- 6) все варианты ответов

11. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1) санатории.
- 2) пансионаты
- 3) мотели.
- 4) общежития.
- 5) базы отдыха.
- 6) наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

12. В России классификацией гостиниц занимаются

- 1) юридические лица
- 2) аккредитованные государством организации
- 3) физические лица
- 4) коммерческие организации

5) министерство юстиции

13. Какой из критериев относится к стандартизации?

- 1) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
- 2) повышение доходов
- 3) повышение конкурентной способности гостиниц
- 4) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива
- 5) повышение профессионального уровня сотрудников

14. Сколько номеров обычно размещается в гостиницах класса «ЛЮКС»

- 1) 400-700
- 2) 100-400
- 3) 500-1000
- 4) 1500-2000
- 5) Все варианты ответов

15. Что характерно для индийской системы классификации отелей?

- 1) Качество обслуживания измеряется в категориях А, В, С, D.
- 2) Оценка гостиницы экспертной комиссией
- 3) Качество обслуживания измеряется в звездах
- 4) Отель оценивают независимые объединения
- 5) Балловая оценка состояния гостиницы, гостиничных номеров

16. На какую категорию гостей рассчитаны апарт-отели?

- 1) Бизнесмены
- 2) Семейные туристы
- 3) Пенсионеры
- 4) Паломники
- 5) Туристы, ищущие постоянное жильё

17. Укажите основное предназначение мотелей:

- 1) Размещение для долгосрочного проживания
- 2) Ориентирован на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте
- 3) Созданы по принципу квартир, но при этом нет необходимости заключать договор с владельцем на определенный срок, а постоялец может выписаться практически в любой момент.
- 4) это гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, — как правило, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
- 5) ночлег, завтрак

18. Какое обозначение для классификации отелей в США?

- 1) Звезды
- 2) Короны
- 3) Баллы
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

19. Какое обозначение для классификации отелей во Франции?

- 1) Звезды
- 2) Короны
- 3) Баллы
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

20. Какое обозначение для классификации отелей в Индии?

- 1) Звезды
- 2) Короны
- 3) Баллы
- 4) Бриллианты
- 5) Ключи

21. Что необходимо гостинице для присвоения 5-х звезд?

- 1) наличие мебели
- 3) нахождение в центре города
- 2) использование современных технологий
- 4) обученный персонал
- 5) экспертная оценка в соответствии с национальной системой классификации

22 Стандартизация-деятельность по установлению норм, правил и характеристик, в целях обеспечения:

- 1) Безопасности продукции
- 2) Экономии всех видов ресурсов
- 3) Обороноспособности и мобилизационной готовности страны
- 4) Условий для проживания маргиналов
- 5) Удовлетворенности гостя

23. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) Оказание спа-услуг
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом
- 4) Уход за садовыми растениями
- 5) Визовая поддержка гостей

24. Какие цели преследует классификация гостиницы?

- 1) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- 2) Предоставить информацию о доходе гостиницы
- 3) Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы
- 4) Предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- 5) Предоставлять информацию в социальные сети

25. К нормативным документам по Классификации гостиниц относятся?

- 1) Стандарты отраслей и предприятий
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) Приказ Министерства по туризму и спорту и молодежной политике

26. К нормативным документам по предоставлению гостиничных услуг относятся?

- 1) Стандарты гостиничного обслуживания
- 2) Рекомендации интернет пользователей
- 3) Рекомендации элиты общества
- 4) Рекомендации государства
- 5) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

27. Какие требования Система классификации определяет к гостиницам любой категории?

- 1) У гостиницы не должны быть дорожные знаки
- 2) Вывеска с названием и категорией отеля
- 3) В гостинице должен быть только один огнетушитель
- 4) В гостинице должны быть аварийные выходы
- 5) Архитектурно-планировочные и строительные элементы должны соответствовать требованиям директора гостиницы
- 6) Наличие отдельного входа в ресторан

28. Какая минимальная температура должна быть в гостинице?

- 1) 18,5
- 2) 20
- 3) 16,4
- 4) 13
- 5) 23

29. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?

- 1) Оказание спа-услуг
- 2) Продажа алкогольных напитков
- 3) Перевозки воздушным транспортом

- 4) Уход за садовыми растениями
- 5) Визовая поддержка гостя

30. Какие цели преследует аттестация гостиницы?

- 1) Предоставить информацию о персонале гостиницы
- 2) Предоставить информацию о доходе гостиницы
- 3) Предоставить информацию о наборе услуг гостиницы
- 4) Предоставить информацию о постояльцах гостиницы
- 5) Предоставить информацию в социальные сети интернет

## 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Основы гостиничного дела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гостиничный бизнес, его место и роль в экономике. Классификация средств размещения.</li> <li>2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения</li> <li>3. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Охрана труда</li> <li>4. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</li> <li>5. Организация и координация работы служб гостиниц и аналогичных средств размещения</li> <li>6. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы приема и размещения</li> <li>7. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы питания</li> <li>8. Стандарты обслуживания и регламенты работы службы гостиничного фонда.</li> <li>9. Организация службы питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения</li> <li>10. Виды питания и методы обслуживания посетителей в предприятиях общественного питания гостиниц</li> <li>11. Основные принципы организации работы предприятия общественного питания</li> <li>12. Качество услуг предприятия общественного питания в гостиницах и аналогичных средствах размещения</li> </ol>
Управление гостиничным предприятием	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сущность и содержание гостиничного менеджмента</li> <li>2. Механизмы и процессы менеджмента</li> <li>3. Интеграционные процессы в менеджменте</li> <li>4. Эффективность управления в гостиницах и аналогичных средствах размещения</li> <li>5. Сущность и содержание маркетинга</li> <li>6. Методология маркетинговых исследований</li> <li>7. Планирование и управление маркетингом. Гостиничные услуги</li> <li>8. Технологии управления продажами</li> <li>9. Глобальные системы бронирования и резервирования</li> <li>10. Система управления для гостиниц. Контур. Отель</li> <li>11. Автоматизация ресторанного и складского учета в гостинице</li> <li>12. Сервисы интернета. Облачные технологии</li> <li>13. Человеческие ресурсы гостиниц и аналогичных средств размещения</li> <li>14. Организация работы службы HR</li> <li>15. Планирование рабочих мест и кадров. Прем и увольнение работников.</li> <li>16. Основы конфликтологии</li> <li>17. Психологические основы делового общения</li> <li>18. Корпоративная культура</li> <li>19. Имидж и его роль в деловой сфере. Деловой этикет.</li> <li>20. Практические основы деловой коммуникаций</li> </ol>

## 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

### Шкала и критерии оценивания

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы</b>
<b>«отлично»</b>	Повышенный ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
<b>«хорошо»</b>	Стандартный ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
<b>«удовлетворительно»</b>	Пороговый ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
<b>«неудовлетворительно»</b>	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне