Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 10-06-2025 08:59:23 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся знаний и практических умений об организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Задачами учебной дисциплины являются:

– усвоение основных понятий в области организации и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;
– изучение функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства;
– изучение планирования и определения целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология и организация туроператорской деятельности;
– Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;
– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве;
– Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
– Психология делового общения и конфликтология;
– География туризма;
– История России;
– Иностранный язык в профессиональной деятельности;
– Безопасность жизнедеятельности;
– Физическая культура;
– Основы финансовой грамотности;
– Основы бережливого производства.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология и организация турагентской деятельности;
– Координация работы по реализации заказа;
– Страхование и риски в туризме;
– Технология и организация работ по должности служащего "Работник службы приема и размещения гостей";
– Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
– Иностранный язык (второй);
– Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Профессиональные компетенции

– ПК 1.1.: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 07. ПК 1.1.	владеть техникой количественной оценки и анализа информации; владеть методикой хранения и поиска информации; владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных; собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; формировать банки данных; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства; основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; теории мотивации персонала и его психологические особенности; теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; оказывать первую помощь; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; этику делового общения; основы делопроизводства.	осуществления планирования и организации работы служб предприятий туризма и гостеприимства; использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие), самостоятельную работу, а

также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***3 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*зачет*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***44***	*44*
Лекции, *академ. час.*	***12***	*12*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***26***	*26*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***6***	*6*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 1.1 Понятие служб предприятий туризма и гостеприимства. (Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности.
Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гос-теприимства.);

Тема 1.2 Определение категории сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному специалисту. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб.);

Раздел 2 Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства;

Тема 2.1 Понятие управления персоналом. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. (Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Функции управления: понятие, виды, взаимо-связь. Особенности общих и специальных функций. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и ви-ды нормирования труда.);

Тема 2.2 Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. (Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и де-централизация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства);

Тема 2.3 Контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства. (Понятие контроля. Составные части процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля);

Тема 2.4 Понятие и назначение мотивации труда. (Основные понятия мотивации труда. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1; Тема 1.1.	Понятие служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Раздел 1; Тема 1.2.	Определение категории сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	2	
Раздел 2; Тема 2.1.	Понятие управления персоналом. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения.	2	
Раздел 2; Тема 2.2.	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.	2	
Раздел 2; Тема 2.3.	Контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.	2	
Раздел 2; Тема 2.4.	Понятие и назначение мотивации труда.	2	
Итого:		**12**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1; Тема 1.1.	Организация деятельности служб предприятий туризма и	4	

	гостеприимства		
Раздел 1; Тема 1.2.	Технология работы служб предприятий туризма и гос-теприимства	6	
Раздел 2; Тема 2.1.	Разработка направлений в сфере управления персоналом на предприятии туризма и гостеприимства	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Разработка организационной структуры управления пред-приятий сферы туризма и гостеприимства	4	
Раздел 2; Тема 2.3.	Разработка и оценка контрольных мероприятий на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.	4	
Раздел 2; Тема 2.4.	Мотивационная система служб предприятий туризма и гостеприимства	4	
Итого:		**26**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы курсовых работ (проектов)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение	2	

	теоретического материала; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.		
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение теоретического материала; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	4	
Итого:		**6**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 07.; ПК 1.1.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 07.; ПК 1.1.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Тестовые задания
Зачет.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 07.; ПК 1.1.	1. Зачет на основе результатов тестирования

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 30 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной

инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); домашнее задание; наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале лекции педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию домашнего задания

Домашнее задание – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки домашнего задания

Наименование параметра оценки	Оценка

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично
17	не менее 14	хорошо

13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.4 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: зачет на основе результатов тестирования.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. – URL: https://urait.ru/bcode/566942 (дата обращения: 09.06.2025);

2 Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 374 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16657-6. – URL: https://urait.ru/bcode/562146 (дата обращения: 09.06.2025);

3 Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19480-7. – URL: https://urait.ru/bcode/562395 (дата обращения: 09.06.2025).

б) дополнительная литература:

1 Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 438 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16002-4. – URL: https://urait.ru/bcode/563193 (дата обращения: 09.06.2025);

2 Грозова, О. С. Делопроизводство : учебник для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. – URL: https://urait.ru/bcode/563440 (дата обращения: 09.06.2025);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;

– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Специальные помещения – кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные специализированной мебелью и системой хранения (основным оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, рабочее место преподавателя); техническими средствами (основным оборудованием: видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

преподаватель Перекрест Наталья Васильевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите один правильный ответ.

1 Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?

а) арендованное жилье;

б) гостиницы;

в) конгресс – центры;

г) хостел.

2 Мотель – это средство размещения, расположенное

а) в деловой части города;

б) вблизи автомагистрали;

в) в центре населенного пункта;

г) возле железнодорожного вокзала.

3 Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?

а) вызов врача;

б) передача корреспонденции;

в) информация портье;

г) обслуживание питанием в номере.

4 Если турист поселяется в гостинице после 00.00, как ему должны выставить счет за этот период времени до расчетного часа?

) бесплатная услуга;

б) за каждый час;

в)до расчетного часа;

г)за половину суток;

д)за сутки.

5 Международные гостиничные правила это обязательные правила для любой гостиницы?

а) да;

б) нет.

6 Из какого количества комнат состоит жилой номер первой категории?

а) четырех;

б) трех;

в) двух;

г) одной.

7 В гостинице категории 4 звезды может быть четырехместный номер (2 категории)?

а) да;

б) нет.

8 Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?

а) гардероб;
б) бельевой склад;
в) камера хранения;
г) рецепция.

9 Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?

а) да;
б) нет.

10 Консьерж – это работник службы .

а) административной;
б) обслуживания;
в) приема и расчетной части;
г) эксплуатации номерного фонда.

11 К персоналу неконтактных служб относят работников службы

а) административной;
б) банкетинга;
в) эксплуатации номерного фонд;
г) обслуживания.

12 Какие пути (каналы) резервирования мест в гостиницах из перечисленных не предназначены для индивидуальных туристов?

а) интернет – бронирование;
б) централизованное бронирование;
в) телефон;
г) почта;
д) факс.

13 Какая информация не требуется в заявке на бронирование мест в гостинице?

а) количество гостей;
б) дата и время приезда;
в) дата и время отъезда;
г) семейное положение потенциальных гостей;
д) категория номера.

14 Резервирование с подтверждением гостиницы о том, что она предоставит клиенту заказанный номер и в необходимое ему время называется

а) гарантированным;
б) негарантированным;
в) обязательным.

15 Заполненная и подписанная «Анкета гостя», прибывшего в гостиницу, - это:

а) информационный листок;
б) страховой полис;
в) подтверждение договора между гостем и гостиницейна размещение;
г) пропуск в гостиницу.

16 Медицинская аптечка при необходимости предлагается клиенту отеля за дополнительную плату?

а) да;

б) нет.

17 Вещь, которую уехавший гость забыл в вестибюле гостиницы, должна быть сохранена и возвращена ему?

а) да;

б) нет.

18 Может ли турфирма аннулировать заказ на размещение туристов в гостинице менее чем за 24 часа до заезда без уплаты штрафа?

а) да

б) нет.

19 Может ли администрация гостиницы изменить единый расчетный час с 12 - 00 на другой?

а) да;

б) нет.

20 Документы, которые изданы внутри учреждения и отправлены за его пределы для руководства нижестоящим органам управления либо в целях исполнения письменных указаний высшей инстанции, называются:

а) исходящими документами;

б) входящими документами;

в) перепиской.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Определите роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей.

2 Назовите основные функции служб предприятий туризма и гостеприимства.

3 Перечислите состав персонала функции служб предприятий туризма и гостеприимства.

4 Назовите каналы продаж гостиничного продукта.

5 Назовите показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.

6 Перечислите требования, предъявляемые к сотрудникам служб предприятий туризма и гостеприимства.

Раздел 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Раскройте сущность понятия персонала.

2 Назовите категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства

3 Дайте определение понятию корпоративной культуры.

4 Перечислите функции управления.

5 Назовите основные формы и стадии планирования.

6 Опишите известные вам виды планов.

7 Раскройте суть функции организации.

8 Назовите виды полномочий и ответственности.

9 Определите формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства.

10 Раскройте сущность понятия организационной структуры управления.

11 Назовите виды уровней управления.

12 Опишите виды организационных структур управления служб предприятий туризма и гостеприимства.

13 Раскройте сущность понятия мотивации труда.

14 Назовите критерии мотивации труда.

15 Опишите факторы, влияющие на лояльность персонала

3 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

Перечень вопросов для тестирования:

1 Чему из перечисленного, для безопасности гостиничных комплексов, нужно уделять внимание?

а) посадка высокорослых деревьев и кустарников;

б) разработка инструкции о мерах пожарной безопасности;

в) предоставление ежегодных отпусков сотрудникам службы безопасности;

г) обеспечение всего персонала современными мобильными телефонами.

2 Установите соответствие:

А. Портье	1. административно-управленческая служба.
Б. Кастелянша	2. служба приема и размещения.
В. Повар	3. служба общественного питания.
Г. Менеджер	4. служба номерного фонда.

3 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже):

Путешествия жителей какой- либо страны в пределах границ своей страны – это _____туризм.

4 Установите соответствие:

А. Флотель	1. придорожная гостиница.
Б. Ботель	2. переоборудованный вагон для жилья.
В. Мотель	3. крупная плавающая гостиница.
Г. Ротель	4. небольшая гостиница на воде, оборудованное судно.

5 Установите соответствие:

А. Служба приема и размещения	1. обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта, занимается оказанием разнообразных бытовых услуг гостям.
Б. Служба обслуживания номерного фонда	2. создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, служб ремонта и строительства, систем связи и телевещания, систем кондиционирования, электротехнических устройств, теплоснабжения.
В. Коммерческая служба	3. занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, а также отправкой домой.
Г. Инженерно-техническая служба	4. занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, реализацией и разработкой рекламных компаний исследованием рынка, конкурентов.

6 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже с заглавной буквы).

_____служба отвечает за координацию деятельности всех служб отеля, решает финансовые вопросы, кадрового обеспечения, занимается поддержанием и созданием необходимых условий труда, контролирует соблюдение правил и норм по охране труда, технике безопасности, экологической и противопожарной безопасности. Состав службы: секретариат, отдел кадров, бухгалтерия, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности, технике безопасности.

7 Истцом ликвидации турпредприятия может выступать:

а) неудовлетворенный потребитель туристских услуг;

б) уволенный сотрудник турпредприятия;

в) налоговая инспекция.

8 Установите соответствие:

А. Любитель наслаждений	1. классификация от активности.
Б. Этичные	2. от вида предъявляемого спроса.
В. Любитель приключений	3. классификация туриста как покупателя.
Г. Туристские потребности и желание путешествовать.	4. классификация от стиля жизни.

9 Работников каких служб относят к персоналу первого уровня?

а) коммерческой;

б) бронирования;

в) технической;

г) финансовой.

10 Вставьте пропущенное слово (существительное в родительном падеже):

Индустрия _____ - это совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения.

11 Какое требование обязательно предъявляют к персоналу неконтактных служб?

а) знание иностранных языков;

б) коммуникабельность;

в) наличие специального образования;

г) ограничение возраста.

12 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____- это процесс воздействия на человека посредством значимого для него внешнего предмета (объекта, условий, ситуации и т.п.), побуждающий человека к определенным действиям.

13 Вставьте пропущенное слово (прилагательное)

Основная цель _____службы - продвижение существующего гостиничного продукта, выработка предложений по созданию новых видов услуг, которые будут востребованы на рынке.

14 Установите соответствие:

А. Прямое воздействие туризма на природу	1. Истребление представителей флоры и фауны в процессе охоты, рыболовства.
Б. Прямое воздействие туризма на природу	2. Включение природных территорий в хозяйственную деятельность.
В. Косвенное воздействие туризма на природу	3. Вмешательство в естественные процессы жизнедеятельности растений и животных.
Г. Косвенное воздействие туризма на природу	4. Привнесение и распространение инфекций.

15 Обеспечение безопасности туризма подразумевает:

а) безопасность туристов;

б) ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества;

в) нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде;

г) нанесение ущерба материальным и духовным ценностям общества.

16 Территории, выделяемые для уникальных, редких или типичных природных комплексов, охрана которых поручается

землепользователям этих территорий: лесничествам, лесхозам, если ООПТ расположены на землях гослесфонда, или сельской администрации, если они находятся в пределах земель бывших колхозов, совхозов и т. д. – это:

а) государственные заповедники;

б) национальные парки;

в) природные заказники и памятники природы;

г) нет правильного ответа.

17 Установите соответствие:

А. Транзитные гостиницы	1. предназначены для относительно длительного отдыха на одном месте, с возможностью профилактического лечения или оздоровления.
Б. Гостиницы делового назначения	2. обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки. Расположены, как правило, на территориях крупных транспортных узлов: железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов.
В. Ведомственные гостиницы	3. обслуживают лиц, находящихся в деловых поездках и командировках.
Г. Курортные отели	4. рассчитаны преимущественно на проживание людей, приезжающих из деловыми целями до определенного ведомства, учреждения или предприятия. Поэтому и располагаются они вблизи этого ведомства или в местах, которые удобно связаны с ним общественным транспортом. Этот тип гостиниц был распространен на территории СССР. За рубежом распространено строительство специальных типов гостиниц для совещаний, которые иногда называются «конгресс-отелями» или «конференц-отелями», а также гостиниц для деловых людей - «бизнес-отелей».

18 Установите последовательность основных этапов обслуживания потребителей гостиничных услуг. Ответ запишите в виде числовой последовательности через запятую. Например: 12589

1)Полный расчет клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги.

2)Обслуживание гостей во время проживания в отеле.

3)Первое общение потенциального клиента с персоналом отеля.

4)Встреча гостей на вокзале, аэропорту, трансфер в отель, регистрация и размещение клиента в отеле.

19 Вставьте пропущенное слово.

Ко_____ квалификационному уровню относятся следующие должности: менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, консьерж, портье.

20 Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения. Ответ запишите в виде числовой последовательности через запятую. Например: 12589

1)Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо.

2)Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования.

3)Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования.

4)Уточнить тариф/питание.

5)Получить аванс / полную оплату от потребителя.

6)Проверить наличие свободных номеров на нужные даты.

21 Вставьте пропущенное слово (прилагательное родительного падежа).

Заявки на бронирование номеров/мест в средства размещения поступают из постоянных и _____ источников.

22 В сфере услуг при обслуживании клиентов компетентность означает:

а) как можно быстрее оказать услугу;

б) способность осуществлять обслуживание и достаточные для этого познания;

в) забота о безопасности клиента;

г) проявление уважения и заботы о клиенте.

23 Установите соответствие:

Вид инструктажа	Характеристика
А. Повторный	1. проводят при изменении технологического процесса, замене или модернизации оборудования, приспособлений и инструмента, исходного сырья, материалов и других факторов, влияющих на безопасность труда.
Б. Целевой	2. проводят в процессе трудовой деятельности не реже одного раза в квартал со всеми работниками независимо от квалификации, образования, стажа, характера выполняемых работ.
В. Внеплановый	3. проводится со всеми вновь принимаемыми на работу независимо от их образования, стажа работы по данной профессии или должности, а также с командированными работниками, учащимися, студентами, прибывшими на производственное обучение или практику.
Г. Вводный	4. проводят при ликвидации последствий аварии, стихийных бедствий, производственных работ, на которое оформляется наряд-допуск, разрешение и др. документы; проведении экскурсии на предприятии.

24 Установите соответствие:

Исход, возможный после возвращения клиента из путешествия	Степень удовлетворенности клиента
А. Клиент разочарован	1. клиент рекомендует фирму всем своим друзьям и коллегам.
Б. Клиент удовлетворен, но не восторжен	2. клиент возмущен, чувствует себя обманутым, требует компенсации материального и морального ущерба.
В. Клиент не удовлетворен, несколько разочарован	3. клиент остается равнодушным к туристскому предприятию.

Г. Клиент очень доволен	4. клиент с упоением делится своими впечатлениями.

25 Менеджер в туризме и гостеприимстве – это:

а) руководитель первичных структур коммерческой фирмы;

б) непосредственный исполнитель;

в) официальный представитель зарубежного партнера;

г) специалист, профессионально занимающийся управленческой деятельностью в конкретной области.

26 Вставьте пропущенное слово (существительное родительного падежа).

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с _____ , под которым понимается предварительный заказ мести номеров.

Раздел 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

1 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ планирование предполагает сначала установку желаемых целей, а затем определение необходимых для достижения этих целей ресурсов.

2 В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?

а) Великобритания;

б) Германия;

в) Греция;

г) Франция.

3 Мотив — это:

а) физиологически или психологически испытываемый человеком недостаток чего-либо.

б) внутреннее побуждение личности к определенному поведению.

в) совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к действию.

4 Впишите пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, это профессиональная _____.

5 Основным критерием в выборе партнеров и поставщиков является:

а) качество услуг и уровень цен на услуги, предоставляемые партнером или поставщиком;

б) срок функционирования партнера или поставщика;

в)территориальная удаленность поставщика или партнера.

6 Установите соответствие:

А. Отель- люкс	1. один из разновидностей отелей на колесах. Он представляет собой вагон или большой автобус с кухней, спальней и уборной. Отправляясь в путешествие, в таком отеле вы можете не думать о поиске ночлега и способах передвижения по стране. Днем вы осматриваете достопримечательности и передвигаетесь из города в город, а ночью, спокойно засыпаете в том же автобусе. Весь маршрут вас сопровождает экскурсионный гид. Такой отдых позволяет вам экономить средства на ночевках в гостиницах. Конечно индивидуальным такое путешествие назвать сложно.
Б. Гостиницы-апартамент	2. один из самых необычных и дорогих способов проживания. Это аэрогостиници, они оборудованы посадочной площадкой, и добраться до них туристам возможно только по воздуху. Сравнить такие отели можно с «затерянным миром» так как они находятся вдали от цивилизации, в живописных местах, чаще всего в горах, или уединенном скалистом острове. Гостям таких отелей могут предложить уединенность, свежий воздух, полеты на воздушном шаре или дирижабле. На территории отеля располагается метеостанция, амбары для воздушной техники, мастерские. Спрос на такие отели исходит в основном от очень обеспеченных людей, так как цены на проживание заоблачные.
В. Флайтели	3. новый сегмент гостиничного бизнеса, но при этом быстроразвивающийся. Месторасположение таких отелей удобное, обычно в центре города или не далеко от центра. Персонал хорошо обучен, сервис на высоком уровне, этот набор может удовлетворить самых требовательных клиентов. Сам отель имеет средний или малый размер, что не мешает включать широкий спектр услуг и высокие цены за проживание. Номера просторные с несколькими комнатами, обязательно есть гостиная и изолированная комната. Отели такого типа подходят бизнесменам, участникам конференций деловых встреч, высокооплачиваемым специалистам.
Г. Ротели	4. такой тип жилья стремительно набирает популярность в странах Европы. В основном из-за удобства и дешевизны. Представляют собой нескольких квартир или часть виллы, частного дома, причем цена не влияет на количество народа, что очень удобно для больших компаний. Срок сдачи таких квартир не ограничен, в каждомномере присутствует кухня, так как в таких гостиницах самообслуживание. Сервис либо минимален, либо отсутствует. Кроме того гарантируют своим жильцам свободу передвижения и питания, вы можете сами выбрать что сегодня приготовить и куда пойти, особенно это удобно для семейных пар с детьми.

7 Определите, какому автору принадлежит высказывание, укажите фамилию автора без инициалов:

«Управлять — это значит предвидеть, организовать, руководить, координировать и контролировать. Предвидеть — значит исследовать будущее и набрасывать программу действий. Организовать — значит создавать двойной организм предприятия, материальный и социальный. Руководить — значит заставлять функционировать личный состав. Координировать — значит связывать, объединять, гармонизировать все

акты и все усилия. Контролировать — значит наблюдать за тем, чтобы все происходило сообразно установленным правилам и приказам».

8 Вставьте пропущенное слово слово (существительное в именительном падеже):

Совокупность действий или обстоятельств, а также явлений природы, которые создают угрозу благополучию туриста или группы в целом – это _____.

9 Установите соответствие:

Программа действий по развитию экологического туризма	Состав действий
А. Работа с местным населением	1. подготовка инфраструктуры.
Б. Экспертный анализ и планирование	2. открытие развлекательных центров.
В. Рекламно-информационное обеспечение	3. обучение местного населения.
Г. Развитие материальной базы	4. буклеты по ключевым экотуризма территориям.
Д. Кадровое обеспечение	5. наличие специалистов с базовым образованием.

10 Отличие природного туризма от экологического заключается в том, что:

а) экологический туризм не всегда предполагает использование природных территорий;

б) природный туризм – это более дорогостоящий и менее массовый вид туризма;

в) природный туризм основывается лишь на мотивации туристов и не учитывает экологическое, культурное и экономическое воздействие таких путешествий.

11 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ - групповое или индивидуальное мероприятие, связанное с перемещением по туристскому маршруту в рекреационных, спортивных или познавательных целях.

12 Ботель – это небольшая гостиница

а) на воде;

б) в воздухе;

в) под водой;

г) в горах.

13 Рассчитайте коэффициент загрузки по доходу гостиницы «Аврора», если известно, что из 250 номеров продано 120 номеров со стоимостью проживания за одни сутки 3 000 рублей. Ответ запишите целым числом без единиц измерения, например: 65.

14 Рассчитайте коэффициент загрузки по номерам гостиницы «Аврора», если известно, что из 250 номеров продано 120 номеров со стоимостью проживания за одни сутки 3 000 рублей. Ответ запишите в долях единицы с точностью до сотых.

15 Установите соответствие:

А. А-ля карт	1. выбор блюд из карты-меню того, что больше всего нравится.
Б. А парт	2. по предварительному заказу гости обслуживаются в установленный промежуток времени.
В. Табльдот	3. обслуживание в одно и то же время и по одному и тому же меню.
Г. Шведский стол	4. широкий выбор блюд со свободным доступом.

16 Мотель – это средство размещения, расположенное

а) в деловой части города;

б) вблизи автомагистрали;

в) в центре населенного пункта;

г) возле железнодорожного вокзала.

17 Установите последовательность порядка обслуживания гостей. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1)прием и размещение;

2)бронирование;

3)регистрация по прибытии;

4)оплата номера и дополнительных услуг;

5)выписка гостя.

18 Рассчитайте коэффициент оборачиваемости оборотных средств гостиницы «Маяк», если известно, что среднегодовая стоимость оборотных средств составляет 85 000 руб., а выручка от реализации гостиничных услуг за год составила 260 000 руб. Ответ запишите с точностью до сотых.

19 Вставьте пропущенное слово (прилагательное).

В гостиничном бизнесе сегментация является важным инструментом, который помогает гостиницам определить и нацелить свою целевую аудиторию и разработать соответствующие стратегии маркетинга и обслуживания. Сегментация позволяет гостиницам более точно понимать потребности и предпочтения гостей, а также предлагать им индивидуальные услуги и удовлетворять их ожидания. _____ сегменты: это сегменты, в которых отсутствуют контракты. Они позволяют гибко управлять ценовой политикой в соответствии с вашимипотребностями и внутренними правилами.

20 Вставьте пропущенное слово (прилагательное).

Бронирование по предоплате (или по выставлению счета, или по кредитной карте, или туристским ваучером) – это _____ бронирование.

21 Вставьте пропущенное слово (существительное с заглавной буквы в именительном падеже).

_____ номерного фонда - отношение числа проданных номеров к числу номеров, предложенных к продаже. Позволяет оценить использование номерного фонда.

22 Рассчитайте коэффициент загрузки оборотных средств гостиницы «Маяк», если известно, что среднегодовая стоимость оборотных средств составляет 85 000 руб., а выручка от реализации гостиничных услуг за год составила 260 000 руб. Ответ запишите с точностью до сотых.

23 Вставьте пропущенное словосочетание (в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ - это служба, которая выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих гостей.

24 Курортная гостиница-это

а) место размещения, предназначенное для относительно длительного отдыха в одном месте, главным отличием которого является наличие приспособлений для комфортного отдыха;

б) комплекс уединенных одноэтажных домиков на побережье теплого моря или океана;

в) дом с меблированными комнатами для временного проживания приезжих, постояльцев.

4 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

1 На примере отеля (2*,3*,4*,5*) определить какие каналы сбыта максимально эффективны. Обосновать выбор, дать характеристику основным направлениям продаж.

2 Пользуясь данными открытых источников сети Интернет проанализируйте информацию по количеству отелей, гостиниц и хостелов, а также количества туристов (отдыхающих),приходящихся на тот или иной регион России. Дайте сравнительную оценку полученных значений по регионам, сделайте выводы.

3 Пользуясь данными открытых источников сети Интернет проанализируйте информацию по средней стоимости проживания в номерах разных категорий самых известных гостиниц России. Опишите услуги, входящие в пакет бронирования.

4 Работа в группах. Представьте в виде таблицы основные и сопутствующие виды деятельности предприятий туризма (туроператорская фирма, турагентская фирма, экскурсионная фирма) и гостеприимства (предприятия общественного питания, средства размещения).

5 В гостинице 400 номеров на 450 мест, занято 300 номеров. Найдите коэффициент загрузки гостиницы.

6 Прочитайте текст и изложите его содержание в официально-деловом стиле.

Правильно подобранный персонал обеспечивает половину успеха предприятия. Улыбчивые или хмурые, темноглазые или светловолосые, говорящие по-русски или - – критерии для подбора сотрудников могут быть разные в зависимости от поставленных задач. Но как поплывет лодка- ресторан, зависит именно от того, кого в нее «посадить». Для того чтобы выбор оказался верным, важно четко сформулировать требования к вакансии. С этой целью создается «портрет» каждой должности. Например, для посудомойки важны не столько внешность и общительность, сколько исполнительность, аккуратность

7 Вы недавно начали работать на стойке регистрации в прекрасном курортном СПА-отеле «Грейс Горизонт» в г. Сочи, и ваш менеджер недавно похвалила вас за умение обслуживать гостей. После этого она порекомендовала вам продумать вопросы, связанные с устройством пешеходной дорожки для прогулок на территории гостиницы. Какие основные компоненты, по вашему мнению, следует учесть при разработке новой дорожки?

8 На примере российской компании (турфирма или гостиница) дать оценку эффективности работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Сделать выводы, дать рекомендации.

9 Рассчитайте доход гостиницы, если из 200 номеров гостиницы, ежедневно занято 60% номеров стоимость номера 4, 0 тыс рублей.

10 В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию. По вашему мнению, что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

11 На Ваш взгляд, какие ошибки допущены в оформлении документов, отредактируйте текст.

Начальнику отдела продаж Соболевой М. Т.

Обращаюсь к Вам по следующему поводу. Оформление путевок в разгар отпускного сезона требуют задержки менеджеров на сверхурочную работу. Мы подчас сталкиваемся с 37 трудностями по оформлению сверхурочных в бухгалтерии. Поэтому Вам необходимо срочно разобраться по этому вопросу и обеспечить принятие необходимых мер.

Старший менеджер отдела выездного туризма Пронин Г. Б.

12 Гости в постоянно заполненной восьмиэтажной четырехзвездочной гостинице регулярно жалуются, что им приходится слишком долго ждать лифт. В 8 ч. утра лифты заняты служащими кастелянской службы, поднимающимися наверх, чтобы начать уборку номеров. В то же время общие лифты занимают и работники подразделения обслуживания в номерах, чтобы развозить завтраки в номера, хотя работники кухни и отдела банкетов пользуются служебными лифтами. Затем приблизительно в 10.30 утра горничные используют лифты, чтобы опуститься на первый этаж во время утреннего перерыва в их работе. Генеральный менеджер, зная ваши способности, попросил вас высказать свои предложения, как решить эту проблему. Что Вы предложите?

13 Риц Карлтон - это гостиница класса «люкс», известная своим превосходным обслуживанием гостей. По сравнению со стандартными целями обычных бизнес- гостиниц – предоставить домашние условия вдали от дома - компания решила пойти дальше и предоставить проживание типа люкс для руководителей отраслей, планировщиков встреч и конференций и других важных лиц, путешествующих по делам бизнеса. Штаб-квартира этой сетевой структуры располагается в Атланте и управляет 25 роскошными гостиницами, добиваясь высоких результатов на каждом обслуживаемом ею рынке. Недавно эта гостиничная компания получила очень престижную награду за ее выдающиеся достижения в области лидерства, за сбор всесторонней информации, скоординированное планирование и выполнение планов, а также за наличие подготовленных служащих, готовых «вывернуться наизнанку», чтобы удовлетворить запросы своих гостей. Если рассматривать все сказанное относительно контроля, какие типы контрольных механизмов потребовались, по вашему мнению, компании, чтобы добиться столь высоких результатов?

Корпоративный лозунг – «Мы леди и джентльмены, обслуживающие других леди и джентльменов». Ожидается, что все служащие компании будут выполнять в ней так называемые «золотые стандарты». Эти стандарты соответствуют основным положениям первоклассного сервиса, в том числе предусматривают наличие процедур, при помощи которых можно решить любые проблемы,возникающие у гостей.

Формальная разница между сетевой структурой категории люкс и обычными гостиничными компаниями заключается в том, что в первых заведениях служащие получают сертификат, свидетельствующий о прохождении ими специального курса подготовки на рабочем месте. Сертификат, позволяющий работать в Риц Картлоне, ежедневно дополняется напоминаниями руководителей - обязательно добиваться поставленных целей, заданием конкретных показателей работы и подробными инструктажами. Чтобы удостовериться, что служащие знают стандарты качества, которые эта гостиничная компания ожидает

от них, а также чтобы определить уровень удовлетворения их работы в компании, ежегодно проводятся всесторонние исследования. По результатам такого анализа за один год было установлено, что 96% служащих-респондентов имеют отличные результаты по обслуживанию гостей, т.е. по выполнению своих основных обязанностей. Компания наделяет свой персонал достаточным объемом полномочий, и поэтому он может самостоятель- но решить практически любую проблему, с которой сталкивается гость. От служащих требуется помогать своим коллегам, когда необходимо добиться удовлетворения запросов клиентов, и не покидать помещение ни под каким предлогом до тех пор, пока проблема гостя не будет решена. Оказываясь в такой атмосфере внимания, гость чувствует себя королем, так как действительно видит, что его запросы и потребности всегда стоят на первом месте.

Каким образом Риц Картлон использует контроль, чтобы гарантировать предоставление услуг высочайшего качества? Как компания поддерживает и наращивает высокий уровень вовлеченности своих служащих?

14 Резервирование сверх нормы номеров (овербукинг, как его часто называют специалисты отрасли) - это общепринятая практика в деятельности гостиниц и авиакомпаний. Однако многие рассматривают такой подход достаточно скептически, считая, что он вызывает проблемы и этического, и морального характера. Однако руководители отрасли считают, что нет ничего более скоропортящегося, чем свободный номер. Если он не используется, никаких шансов компенсировать не полученные за него деньги у заведения нет и уже не будет. Гостиницам необходимо защищать себя, поскольку потенциальные гости часто резервируют номера сразу же в нескольких гостиницах или откладывают свой приезд, и поэтому заказанный номер остается пустым.

Доля таких не явившихся людей, которые зарезервировали номер, различна и зависит от гостиницы или места ее расположения, но в общем составляет приблизительно пять процентов. В гостинице на 1 500 номеров это двадцать номеров, что в среднем дает убытки приблизительно в 240 000 рублей за ночь. Если учесть эти цифры, не удивительно, что гостиницы пытаются защитить свои интересы, резервируя номера для большего числа гостей.

При этом гостиницы тщательно отслеживают поступившие заказы: для кого они были сделаны, какие тарифы были оплачены, когда они были сделаны, поступил ли заказ от постоянного гостя или от крупного клиента, которые часто пользуются услугами этой гостиницы и т.д.).

Елена Петров, менеджер регистрации в гостинице «Космос» г. Москва, прибыв на работу, поняла, что сегодняшней мартовской ночью гостиница, имеющая 1 500 номеров, будет переполнена. Она собралась переговорить об этом со своими коллегами, после того как они придут наработу к 7.30 утра. К тому же она знала, что сегодня скорее всего

придется устроить некоторых прибывающих гостей всоседниегостиницы. Ситуация, чтобы у них вообще не было свободных мест, достаточно редкая.

Политика гостиницы и процедуры, выработанные для прибывающих гостей, предусматривают, что в подобных случаях служащий стойки регистрации должен обзвонить близлежащие гостиницы той же категории, чтобы выяснить, нет ли у них свободных номеров. Если такой вариант отыскивается, служащий объясняет гостю, что, к сожалению, у них нет номеров из-за меньшего числа выехавших гостей, чем ожидалось. Служащий также должен объяснить, что удобные условия для проживания зарезервированы для него в ближайшей гостинице и что их гостиница заплатит за его номер там и за переезд в другую гостиницу и при выезде из нее. Обычно гости с пониманием относятся к таким ситуациям, особенно если они осознают, что получают бесплатный номер и бесплатный транспорт.

В этот конкретный день учетный журнал свидетельствовал, что гостиница будет переполнена на тридцать номеров. В трех или четырех соседних гостиницах такого же класса имелись номера, которые можно было забронировать, но делать это было надо уже сейчас, т.е. утром. Помимо переадресации гостей Елена проанализировала другие возможности выхода из затруднительного положения, в частности, метод «расщепления». Если гости в номерах люкс не нуждаются в гостиной, появляется возможность организовать несколько дополнительных «номеров», для чего, правда, потребуется поставить в эти гостиные кровати. К счастью, как выяснилось, в этот день таким способом можно было использовать восемь гостиных. Определите, еслибы вы оказались в описанной ситуации на месте Елены, как бы выпоступили?

15 Анна Князева, метрдотель ресторана при гостинице. В число обязанностей Анны входит контроль за работой официантов, рассаживание гостей и прием заказов на посещение. Однажды в пятницу вечером ресторан был очень загружен. Все двадцать столиков были заняты, и образовался достаточно длинный список ожидающих. Кроме того, часть людей ждала в холле. Бар при ресторане был полон гостей, а многие из тех, кто были за столиками на основной территории, либо закончили есть первое блюдо, либо уже приступили к десерту. Однако из-за дождливой погоды многие из гостей не торопились покидать ресторан, в то время как другие жаловались, что им приходится долго ждать. Что может сделать Анна, чтобы решить описанную проблему?

16 Вас только что приняли на работу в качестве помощника менеджера в старый престижный, но очень загруженный ресторан. На все ваши предложения о внесении перемен служащие отвечают: «Мы так делали всегда». Они просто не знают, что какие-то вопросы можно решать подругому. Как вам следует действовать в этой ситуации?

Раздел 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

1 Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

2 Работа в группах. На примере компании (турфирма или гостиница) определить методы, используемые для формирования лояльности сотрудников. Обосновать выбор.

3 Пользуясь статистическими данными открытых источников сети Интернет проанализируйте список открытых вакансий в сфере туризма и гостеприимства. Проведите сравнительный анализ предлагаемой средней оплаты труда управленческого персонала, сделайте выводы.

4 На примере компании (турфирма или гостиница) выявить потребности и мотивы поведения персонала структурного подразделения

5 На примере компании (турфирма или гостиница) составить алгоритм работы с клиентом/гостем по телефону.

6 На примере компании (турфирма или гостиница) составить алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

7 В крупной гостинице персонал не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники – это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой. Как бы Вы решили ситуацию? Какие способы мотивации персонала следует использовать?

8 Яна Новикова недавно получила степень бакалавра в области управления в гостеприимстве и была принята на работу менеджером отдела регистрации в гостиницу средних размеров, располагающуюся в Москве. Клиенты гостиницы - люди со всего мира. Во многом из-за этого и персонал столь же интернационален: здесь работают представители двадцати стран. Большинство из них говорит более чем на одном языке и часто использует знание языков в работе. У Яны имеется небольшой опыт в управлении и мотивации мультикультурной группы своих подчиненных. Если уж говорить правду, она знает мало, а порой вообщеничего не знает о многих культурах, с представителями которых тесно взаимодействует.

Одна из проблем, с которой столкнулась Яна на своей новой работе возникла, когда она попыталась создать в своей команде более творческую атмосферу. В настоящее время служащие в отделе регистрации действуют скорее разрозненно, имея малое представление о командном подходе. Руководство считает, что это произошло из-за различий в культуре,мешающих группе стать более сплоченным коллективом. В результате атмосфера в отделе является

скореехолодной и официальной, а не теплой и дружелюбной, как ей хотелось бы.

Кроме того, Яне необходимо справляться и с проблемами, возникающими у ее подчиненных, если она собирается добиться, чтобы ее отдел работал как следует. Например, Мария отлично общается с клиентами, но часто опаздывает на работу. Когда бывшие ее начальники делали ей замечания за опоздания, Мария, казалось, не пони мала, что ее поведение порождает настоящие проблемы. Бон, студент из Норвегии, изучает гостеприимство и работает в гостинице неполный рабочий день. Хотя Бон всегда приходит на работу вовремя и работает старательно, ему не хватает умений и теплоты в общении с клиентами. Очень часто и гости, и коллеги считают, что он ведет себя слишком официально. Бон очень редко улыбается гостям. И наконец, Пенг из Гонконга. Он очень прилежен в работе и каждое поручаемое ему задание выполняет на 100%. К сожалению, у него другая сложность: Пенг с трудом говорит по-русски, и к тому же не уверен, что вообще сможет хорошо выучить этот язык. В результате, общаясь с гостями, он ограничивает свои разговоры с ними минимальным словарем, стараясь говорить только то, что ему необходимо для выполнения работ.

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:

Если бы вы были на месте Яны, недавно принятой на работу менеджером стойки регистрации, какие методы вы бы использовали, чтобы ответить на следующие вопросы?

Как бы вы занялись проблемами, связанными с работой у Марии, Бона и Пенга и мотивировали бы этих подчиненных?

Как бы вы добились большего понимания различий между национальными культурами у членов вашей команды?

Предложите решение, как добиться чувства единой команды у такой мультикультурной группы.

9 Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

10 Михаил Зотов, менеджер кофейни «Солнечный луч», располагающейся на оживленном месте в г. Кемерово. По словам Михаила, есть несколько вариантов того, как управлять подобным заведением, например готовить персонал так, чтобы он был способен справляться с необычными ситуациями, например такой: один из гостей выпил чашечку кофе и съел две трети пирожного, а затем заявил, что оно ему не по-нравилось.

Другой проблемой являются поставщики, которые сначала предлагают хорошие цены, а через две недели резко их поднимают.

Михаил говорит, что самой большой проблемой для него в управлении кофейней являются молодые работники. По его словам, всех работников можно разделить на четыре категории: ленивые; хорошие люди, но неответственные работники; те, кто склонен к воровству; те, в работе с которыми у нее нет проблем.

Вопросы:

Предложите некоторые нестандартные ситуации, для которых целесообразно специально готовить персонал.

Каким образом вам следует действовать, чтобы поставщики привозили продукты по тем ценам, о которых вы с ними договорились.

Что вы будете делать с ленивыми работниками?

Что вы будете делать с безответственными работниками?

Как вы поступите с теми работниками, кто склонен к воровству?

11 Исполнительный кастелян гостиницы «Невские зори» жалуется вам на свою подчиненную Ульяну Пирогову, кастеляншу, которая уже давно работает в гостинице. Как менеджер по персоналу вы обязаны провести работу с Ульяной, нередко игнорирующую указания своего руководителя. Ульяна утверждает, что ей не нравится этот человек, и даже после разговора с вами она отказывается работать с ним.

Но у нее отношения не складываются не только с начальником. В документах, которые пришли из кафетерия для служащих, сказано, что она и с коллегами не очень общительна. Проанализируйте ситуацию с позиции менеджера по персоналу. Как бы вы поступили в данном случае?

12 В небольшую гостиницу приезжает гость. Останавливается в этом отеле второй раз. В свой первый приезд оплатил все проживание при выезде без каких-либо сложностей, вел себя очень прилично, никаких увечий отелю не нанес. В общем, хороший гость, которого все сотрудники отеля были рады видеть повторно. Гость в этот свой приезд живет в отеле довольно продолжительное время, постоянно продлевая проживание и обещая платить при выезде. В итоге, ситуация сложная – оплаты за номер нет, сумма «набежала» очень приличная, гость на вопросы взволнованных администраторов о дате полной/частичной оплаты «кормит завтраками» и продолжает жить...Проанализируйте ситуацию, как персоналу гостиницы поступить с гостем и как получить оплату?

13 Гость по договоренности/правилам отеля платит при выезде. Наступает день Х, гость выходит на ресепшн с чемоданом и отказывается платить вообще. Как правильно действовать в такой ситуации при наличии охранника в отеле? Как правильно действовать в такой ситуации при наличии на ресепшн только администратора?

5 Выполнение домашних заданий

Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства.

1 Внимательно ознакомьтесь с материалом и ответьте на предложенные вопросы.

Это давняя, но реальная переписка администрации некоего лондонского отеля с одним из гостей. Поразмыслив, гостиница все-таки решила ее опубликовать в газете Sunday Times, чем заслужила всеобщее уважение за самоиронию.

Уважаемая горничная, пожалуйста, не кладите мне в ванную фирменное мыло вашего отеля. Я привез с собой свое собственное мыло марки Dial. Пожалуйста, унесите шесть неиспользованных кусочков мыла с полочки под шкафчиком и три кусочка из душевой кабины. Они мне мешают.

Спасибо, С.Берман.

***

Уважаемый номер 635, я не ваша обычная горничная. Она сегодня взяла выходной и вернется в четверг. Я забрала три мыла из душевой кабины, как вы просили. Те шесть кусочков я убрала с полочки, чтобы они вам не мешали. Их я положила на коробку с бумажными салфетками, на случай, если вы вдруг передумаете. Туда я положила еще три кусочка, так как по инструкции мы должны класть по три кусочка мыла в каждый номер ежедневно. Надеюсь, что теперь все в порядке.

Кати, горничная.

***

Уважаемая горничная, надеюсь, что вы – моя обычная горничная. Кати вам, наверное, не сообщила о моей просьбе по поводу мыла. Вчера вечером, когда я вернулся в номер, выяснилось, что вы положилитри маленьких мыла Camay на полочку под шкафчиком. Я буду в вашем отеле жить 14 дней, поэтому я привез с собой свое собственное мыло марки Dial. То есть, те шесть кусочков мыла на полочке мне не потребуются. Они мне мешают, прошу вас их забрать.

Спасибо, С.Берман.

***

Уважаемый мистер Берман, менеджер отеля мистер Грин сообщил мне сегодня утром, что вы звонили ему вчера вечером и выражали недовольство сервисом в своем номере. Поэтому я определила вам новую горничную. Примите мои извинения за причиненные неудобства. По всем вопросам, пожалуйста, обращайтесь прямо ко мне. Звоните 1108 от 8.00 до 17.00.

Спасибо. Элен, администратор.

***

Уважаемая Элен, связаться с вами по телефону я не могу, потому что утром я ухожу в 7.45, а возвращаюсь только в 18.00. Именно поэтомуя вчера

вечером звонил мистеру Грину. Вы к тому времени уже ушли. Я его попросил что- нибудь сделать в отношении этого мыла. Новая горничная, которую вы мне определили, должно быть посчитала, что я тут первый день, потому что она положила три кусочка мыла в шкафчик и, естественно, три в душевую кабину. Всего лишь за пять дней пребывания у меня скопилось целых 24 куска вашего мыла. Не понимаю, зачем вы это делаете.

С. Берман.

Уважаемый мистер Берман, вашей горничной Кати были даны инструкции, чтобы новое мыло она вам больше не клала, а все лишнее забрала. Со всеми вопросами, пожалуйста, обращайтесь ко мне по телефону 1108 от 8.00 до 17.00.

Спасибо. Элен, администратор.

***

Уважаемый мистер Грин, пропало мое туалетное мыло марки Dial. Из моего номера исчезло все мыло, включая мое собственное мыло марки Dial! Вчера вечером мне пришлось звонить на reception и просить принести мне мыло. Мне принесли четыре маленьких кусочка мылаCashmere Bouquet.

С. Берман.

***

Уважаемый мистер Берман, я сообщил нашему администратору Элен о вашей проблеме с мылом. Не могу понять, почему в вашем номере могло не оказаться мыла, потому что горничные должны каждыйдень класть в каждый номер по три кусочка. Обещаю вам все исправить.Примите мои извинения за причиненные неудобства.

Мартин Грин, менеджер.

***

Уважаемая Элен, кто мог положить в мой номер пятьдесят четыре маленьких мыла Camay? Я обнаружил их там, вернувшись вчера вечером. Мне не нужны пятьдесят четыре куска мыла Camay, я хочу получить обратно свое мыло марки Dial. Вы понимаете, что у меня тут пятьдесят четыре куска вашего мыла? Все, что мне нужно, это мое мыло марки Dial. Пожалуйста, верните мне его.

С. Берман

***

Уважаемый мистер Берман, вы жаловались на излишнее количество мыла в своем номере, поэтому я все унесла. Потом вы жаловались мистеру Грину, что у вас нет мыла. Я вернула все двадцать четыре кусочка, которые уносила, и добавила еще три новых, которые полагаются каждый день. О четырех кусках Cashmere Bouquet я ничего не знаю. Ваша горничная Кати наверное не знала, что я уже вернула вам ваше мыло, и поэтому тоже принесла двадцать четыре мыла Camay плюс три новых. Не знаю, почему вы решили, что наш отель дает

клиентам большие кусочки мыла марки Dial. Однако мне удалось найти мыло Ivory, которое я также оставила у вас в номере.

Элен, администратор.

***

Уважаемая госпожа Элен, я хотел бы сообщить вам о состоянии запасов мыла в моем номере на данный момент. На сегодняшний день:

- на полочке под шкафчиком восемнадцать кусочков Camay в четырех столбиках по четыре и одном по два;

- на коробке с бумажными салфетками одиннадцать кусочков Camay в двух столбиках по четыре и одном по три;

- на бельевой корзине один столбик с тремя кусочками Cashmere Bouquet, один столбик с четырьмя кусками Ivory и восемь кусочков Camay в двух столбиках по четыре;

в шкафчике четырнадцать кусочков Camay в трех столбиках по четыре и одном по два;

- в душевой кабине шесть кусочков мыла Camay;

- на северо-восточном углу ванны одно мыло Cashmere Bouquet;

- на северо-западном углу ванны шесть кусочков Camay двумя столбиками по три штуки.

Когда Кати будет убираться в моем номере, пожалуйста, попросите ее, чтобы все столбики были как следует выровнены. Передайте ей также, что столбики по четыре имеют тенденцию разваливаться. Осмелюсь внести предложение: все будущие поставки мыла осуществлять на пустой подоконник в ванной. Я купил себе большое мыло марки Dial, которое храню в сейфе отеля во избежание недоразумений.

С. Берман.

Вопросы:

В чем, на Ваш взгляд, заключается проблема? Какие меры следовало предпринять?

Как бы Вы поступили на месте участников процесса?

Как сделать так, чтобы таких ситуаций в отеле не возникало?

Раздел 2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.

1 Гость подошел к служащему бюро регистрации в гостинице высшего уровня, собираясь выписаться. Как это обычно делается при выписке, служащий спросил гостя, в каком номере тот проживает. Однако гость очень торопился и выразил свое нетерпение очень нервно, резко ответив: «Я останавливаюсь в сотнях гостиничных номеров, и вы хотите, чтобы я запоминал все эти цифры?». После этого служащий спросил фамилию гостя, на что тот ответил: «Я мистер Джонстейн». Поблагодарив гостя за предоставленную информацию, служащий стал безуспешно искать услышанную фамилию в компьютерном журнале

регистрации. Поскольку у гостя был сильный акцент, служащий подумал, что неправильно расслышал фамилию и попросил гостя произнести ее по буквам.

Тот ответил: «Вы, что, не понимаете? Человек, который регистрировал меня прошлой ночью не имел никаких проблем».

Служащий снова начал изучать компьютер, чтобы отыскать фамилию гостя. Тот, становясь все более и более раздраженным, заявил: «Я должен успеть на самолет и просто смешно, что вам требуется столько времени, чтобы выписать меня. Кроме того, мне нужно отправить по факсу эти документы, но сначала я должен снять с них копии».

Служащий ответил: «В конце коридора есть бизнес-центр с факс-аппаратом и копиром, которыми вы можете воспользоваться».

На это рассерженный гость огрызнулся: «Если бы я хотел слышать ваше мнение, я бы обратился к вам за советом. Вы разве никогда не слышали о том, как надо обслуживать клиентов? Разве это не пятизвездочный отель? С вашим отвратительным отношением к работе вам место только в заведении с тремя звездами. Я не могу понять, почему они вообще разрешают вам работать на регистрации. Вы ведь до сих пор не можете отыскать мою фамилию».

Служащий, который начал нервничать, снова попросил гостя произнести свою фамилию и имя по буквам.

На что тот резко ответил: «Вот мои документы, которые я хочу отправить по факсу, если вы, конечно, способны сделать это».

Служащий протянул руку, чтобы взять документы, но гость неожиданно закричал: «Не хватайте их из моей руки! Вы не умеете работать, и если бы у меня было больше времени, я обязательно переговорил бы с вашим начальством, чтобы вас уволили, поскольку в таком отеле должен быть другой уровень обслуживания». Служащий совершенно растерялся, но старался держать себя в руках, чтобы гость окончательно не рассвирепел.

Служащий продолжал оказывать услуги гостю, отправив факсом его документы, предварительно сделав с них копии, как тот требовал. Вернувшись из бизнес-центра, он снова попросил гостя повторить свою фамилию, поскольку не мог найти в компьютере никакого Джонстейна. Наконец гость соизволил повторить свою фамилию по буквам: Д-Ж-О-Н-С-Т- О-Н, и служащий наконец смог отыскать его фамилию в компьютере и выписал гостя, который в это время продолжал агрессивно его критиковать. Все закончилось тем, что служащий пожелал уезжающему хорошего полета.

Вопросы:

Может быть, было бы целесообразно пригласить менеджера в данной ситуации? Или весь огонь критики, действительно, должен был принять на себя служащий?

Как действовали бы вы в этой ситуации на месте этого служащего?

Что бы вы сделали совершенно по-другому?

6 Задания (вопросы) к зачету для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы тестовых заданий текущего контроля по учебной дисциплине.

Примерный перечень тестовых вопросов:

1 Установите соответствие:

А. Портье	1. административно-управленческая служба.
Б. Кастелянша	2. служба приема и размещения.
В. Повар	3. служба общественного питания.
Г. Менеджер	4. служба номерного фонда.

2 Установите соответствие:

А. Флотель	1. придорожная гостиница.
Б. Ботель	2. переоборудованный вагон для жилья.
В. Мотель	3. крупная плавающая гостиница.
Г. Ротель	4. небольшая гостиница на воде, оборудованное судно.

3 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в именительном падеже с заглавной буквы).

_____ служба отвечает за координацию деятельности всех служб отеля, решает финансовые вопросы, кадрового обеспечения, занимается поддержанием и созданием необходимых условий труда, контролирует соблюдение правил и норм по охране труда, технике безопасности, экологической и противопожарной безопасности. Состав службы: секретариат, отдел кадров, бухгалтерия, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности, технике безопасности.

4 Установите соответствие:

А. Любитель наслаждений	1. классификация от активности.
Б. Этичные	2. от вида предъявляемого спроса.
В. Любитель приключений	3. классификация туриста как покупателя.
Г. Туристские потребности и желание путешествовать.	4. классификация от стиля жизни.

5 Вставьте пропущенное слово (существительное в родительном падеже): Индустрия _____- это совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения.

6 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____- это процесс воздействия на человека посредством значимого для него внешнего предмета (объекта, условий, ситуации и т.п.), побуждающий человека к определенным действиям.

7 Вставьте пропущенное слово (прилагательное)

Основная цель_____ службы - продвижение существующего гостиничного продукта, выработка предложений по созданию новых видов услуг, которые будут востребованы на рынке.

8 Территории, выделяемые для уникальных, редких или типичных природных комплексов, охрана которых поручается землепользователям этих территорий: лесничествам, лесхозам, если ООПТ расположены на землях гослесфонда, или сельской администрации, если они находятся в пределах земель бывших колхозов, совхозов и т. д. – это:

а) государственные заповедники;

б) национальные парки;

в) природные заказники и памятники природы;

г) нет правильного ответа.

9 Установите последовательность основных этапов обслуживания потребителей гостиничных услуг. Ответ запишите в виде числовой последовательности через запятую. Например: 12589

1)Полный расчет клиента за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги.

2)Обслуживание гостей во время проживания в отеле.

3)Первое общение потенциального клиента с персоналом отеля.

4)Встреча гостей на вокзале, аэропорту, трансфер в отель, регистрация и размещение клиента в отеле.

10 Установите последовательность этапов бронирования турфирмой гостиницы в порядке выполнения. Ответ запишите в виде числовой последовательности через запятую. Например: 12589

1)Произвести оплату банковским переводом или выслать гарантийное письмо.

2)Отправить заявку факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования.

3)Получить подтверждение заявки и счет на оплату факсом/ по электронной почте/ в системе бронирования.

4)Уточнить тариф/питание.

5)Получить аванс / полную оплату от потребителя. 6)Проверить наличие свободных номеров на нужные даты.

11 В сфере услуг при обслуживании клиентов компетентность означает:

а) как можно быстрее оказать услугу;

б) способность осуществлять обслуживание и достаточные для этого познания;

в)забота о безопасности клиента;

г) проявление уважения и заботы о клиенте.

12 становите соответствие:

Исход, возможный после возвращения клиента из путешествия	Степень удовлетворенности клиента

А. Клиент разочарован	1. клиент рекомендует фирму всем своим друзьям и коллегам.
Б. Клиент удовлетворен, но не восторжен	2. клиент возмущен, чувствует себя обманутым, требует компенсации материального и морального ущерба.
В. Клиент не удовлетворен, несколько разочарован	3. клиент остается равнодушным к туристскому предприятию.
Г. Клиент очень доволен	4. клиент с упоением делится своими впечатлениями.

13 Вставьте пропущенное слово (существительное родительного падежа).

В гостинице процесс обслуживания гостей начинается именно с_____ , под которым понимается предварительный заказ мести номеров.

14 Выберите один правильный ответ.

В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?

а)Великобритания;

б)Германия;

в)Греция;

г)Франция.

15 Впишите пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, это профессиональная _____ .

16 Установите соответствие

А. Гостиницы-апартамент	1. один из самых необычных и дорогих способов проживания. Это аэрогостиницы, они оборудованы посадочной площадкой, и добраться до них туристам возможно только по воздуху. Сравнить такие отели можно с «затерянным миром» так как они находятся вдали от цивилизации, в живописных местах, чаще всего в горах, или уединенном скалистом острове. Гостям таких отелей могут предложить уединенность, свежий воздух, полеты на воздушном шаре или дирижабле. На территории отеля располагается метеостанция, амбары для воздушной техники, мастерские. Спрос на такие отели исходит в основном от очень обеспеченных людей, так как цены на проживание заоблачные.
Б. Флайтели	2. новый сегмент гостиничного бизнеса, но при этом быстроразвивающийся. Месторасположение таких отелей удобное, обычно в центре города или не далеко от центра. Персонал хорошо обучен, сервис на высоком уровне, этот набор может удовлетворить самых требовательных клиентов. Сам отель имеет средний или малый размер, что не мешает включать широкий спектр услуг и высокие цены за проживание. Номера просторные с несколькими комнатами, обязательно есть гостиная и изолированная комната. Отели такого типа подходят бизнесменам, участникам конференций деловых встреч, высокооплачиваемым специалистам.

В. Ротели	3. такой тип жилья стремительно набирает популярность в странах Европы. В основном из-за удобства и дешевизны. Представляют собой нескольких квартир или часть виллы, частного дома, причем цена не влияет на количество народа, что очень удобно для больших компаний. Срок сдачи таких квартир не ограничен, в каждомномере присутствует кухня, так как в таких гостиницах самообслуживание. Сервис либо минимален, либо отсутствует. Кроме того гарантируют своим жильцам свободу передвижения и питания, вы можете сами выбрать что сегодня приготовить и куда пойти, особенно это удобно для семейных пар с детьми.

17 Вставьте пропущенное слово слово (существительное в именительном падеже):

Совокупность действий или обстоятельств, а также явлений природы, которые создают угрозу благополучию туриста или группы в целом – это _____.

18 Отличие природного туризма от экологического заключается в том, что:

а) экологический туризм не всегда предполагает использование природных территорий;

б) природный туризм – это более дорогостоящий и менее массовый вид туризма;

в) природный туризм основывается лишь на мотивации туристов и не учитывает экологическое, культурное и экономическое воздействие таких путешествий.

19 Ботель – это небольшая гостиница

а) на воде;

б) в воздухе;

в) под водой;

г) в горах.

20 Рассчитайте коэффициент загрузки по доходу гостиницы. «Аврора», если известно, что из 250 номеров продано 120 номеров со стоимостью проживания за одни сутки 3 000 рублей. Ответ запишите целым числом без единиц измерения, например: 65.