

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 19.09.2020 13:38:44

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра истории и социально-культурного сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ О.Г. Локтионова

« _____ » _____ 2017 г.

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методические рекомендации к практическим занятиям по дисциплине для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения

Курск 2017

Содержание

Предисловие	4
Тема 1. Классификация гостиниц и других средств размещения.....	5
Тема 2. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия	7
Тема 3. Гостиничные технологии	100
Тема 4. Гостиничный цикл обслуживания	12
Приложение А.....	15
Приложение Б.....	17

Предисловие

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело всех форм обучения при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1432 от «4» декабря 2015 г., и на основании рабочего учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного Ученым советом университета «25» января 2016 г.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при подготовке к каждому занятию и практические задания, выполнение которых будет способствовать лучшему усвоению теоретического материала.

К каждому практическому занятию приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

Тема 1. Классификации гостиниц и других средств размещения **Практические занятия № 1-4**

Контрольные вопросы к практическому занятию № 1

1. Дать определение понятию «гостиница».
2. Дать определение понятию «средство размещения».
3. Перечислите коллективные средства размещения.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 2

1. Перечислите индивидуальные средства размещения.
2. Классификация средств размещения: назначение и специфика.
3. Определите основные цели классификации средств размещения.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 3

1. Перечислите критерии классификации средств размещения.
2. Назовите критерии классификации гостиничных номеров.
3. Особенности классификации гостиниц в Российской Федерации.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 4

1. Проанализируйте звездную систему классификации гостиниц.
2. Определите виды средств размещения.
3. Проанализируйте звездность российских гостиниц.

Дайте ответы на вопросы собеседования 1-7 (Приложение А)

Выполните тестовые задания 1-12 (приложение Б)

Литература

Основная литература

1. Уокер Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 880 с. — (Зарубежный учебник). ; То же [Электронный ресурс]. — URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.02.2017).
2. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : [Текст] : учебное пособие / Сергей Сергеевич Скобкин. — М. : Магистр: ИНФРА-М, 2011. — 431 с.

3. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России :[Текст] : учебное пособие / Наталья Анатольевна Вотинцева. — М. : Дашков и К, 2011. — 320 с.

Дополнительная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела :[Текст] : учебник / Татьяна Леопольдовна Тимохина. — М.: Юрайт, 2014. — 332 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело :[Текст] : учебное пособие / Наталия Александровна Зайцева. — М.: Дрофа, 2013. — 288 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах :[Текст] : учебное пособие / Алла Викторовна Сорокина. — М: Альфа-М-Инфра-М, 2014. — 670 с.

Перечень методических указаний

1. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса :[Текст] : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 357 с.; То же [Электронный ресурс]. URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.02.2017).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

Интернет

1. ProHotel.ru (URL : <http://prohotel.ru/>) — информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.
2. Искусство гостеприимства (URL : <http://www.hotelexecutive.ru/>) — медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса.

Другие учебно-методические материалы

1. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства :[Текст] : учебное пособие / Дмитрий Геннадьевич Брашнов. — М. : Флинта, 2013. — 220 с.
2. Николаева О.С. К вопросу о терминологии гостиничного бизнеса :[Текст] / О. С. Николаева, Е. Д. Конюхова // Язык для специальных целей: система, функции, среда: сб. науч. ст. V Междунар. науч.-практ. конф., 20-21 мая 2014 г. — Курск: ЮЗГУ, 2014. — С. 163-166.

Тема 2. Организационно-управленческая структура гостиничного предприятия

Практические занятия № 5-8

Контрольные вопросы к практическому занятию № 5

1. Назовите основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность средств размещения.
2. Проанализируйте приказ Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86 «Система классификации гостиниц и других средств размещения».
3. Проанализируйте Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. № 490 с изменениями от 15 сентября 2000 г.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 6

1. Дайте комплексный анализ Международной гостиничной конвенции, особо обратив внимание на Часть 1. Международные гостиничные правила.
2. Определите цели правовой регламентации гостиничной деятельности.
3. Предложите свой вариант правовой регламентации средств размещения в Российской Федерации.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 7

1. Назовите виды организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия.
2. Перечислите основные службы гостиницы.
3. Определите возможности функционального взаимодействия служб гостиничного предприятия.

Контрольные вопросы к практическому занятию №8

1. Перечислите основные организационно-правовые документы гостиничного предприятия.
2. Назовите основной и вспомогательный состав должностей гостиничного предприятия.
3. Проанализируйте должностные обязанности сотрудников гостиницы.

Выполните практические задания:

Используя приказ Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86 «Система классификации гостиниц и других средств размещения» и Международную гостиничную конвенцию. Часть 1. Международные гостиничные правила. Часть 1,2 и Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. № 490 с изменениями от 15 сентября 2000 г. решите следующие ситуационные задачи.

1. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли в этом случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

3. Турагент, заключивший гостиничный контракт и направивший в гостиницу группу туристов, принял на себя обязательства по оплате счета за предоставленные услуги. Счет был оплачен в течение 36 дней со дня его получения. Дайте обоснованные ответы:

а) своевременно ли оплатил счет турагент?

б) какие суммы должен выплатить турагент в случае пропуска установленных сроков оплаты счета?

4. Как должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

5. Владелец гостиницы принял решение не принимать оплату по кредитным картам за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплату за услуги забронированные турагентом, производит клиент?

6. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на 5 дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае

комиссия турагенту? В каких случаях комиссия фирме не выплачивается.

7. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки?

8. Турагент аннулировал заказ на предоставление гостиничных услуг в сроки, предусмотренные контрактом. В течение какого времени с момента аннуляции должна быть возвращена турагенту сумма, полученная владельцем гостиницы в качестве предварительной оплаты? Укажите порядок оплаты турагенту, если расчеты не произведены в установленные сроки.

Дайте ответы на вопросы собеседования 8-13 (Приложение А)

Выполните тестовые задания 13-16 (приложение Б)

Литература

Основная литература:

1. Уокер Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 880 с. — (Зарубежный учебник). ; То же [Электронный ресурс]. — URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.02.2017).
2. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : [Текст] : учебное пособие / Сергей Сергеевич Скобкин. — М. : Магистр: ИНФРА-М, 2011. — 431 с.
3. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России : [Текст] : учебное пособие / Наталья Анатольевна Вотинцева. — М. : Дашков и К, 2011. — 320 с.

Дополнительная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела : [Текст] : учебник / Татьяна Леопольдовна Тимохина. — М.: Юрайт, 2014. — 332 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело : [Текст] : учебное пособие / Наталия Александровна Зайцева. — М.: Дрофа, 2013. — 288 с.

3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах :[Текст] : учебное пособие / Алла Викторовна Сорокина. — М: Альфа-М-Инфра-М, 2014. — 670 с.

Перечень методических указаний

1. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса :[Текст] : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 357 с.; То же [Электронный ресурс]. URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.02.2017).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

Интернет

1. ProHotel.ru (URL : <http://prohotel.ru/>) — информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.
2. Искусство гостеприимства (URL : <http://www.hotelexecutive.ru/>) — медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса.

Другие учебно-методические материалы

1. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства :[Текст] : учебное пособие / Дмитрий Геннадьевич Брашнов. — М. : Флинта, 2013. — 220 с.
2. Николаева О.С. К вопросу о терминологии гостиничного бизнеса :[Текст] / О. С. Николаева, Е. Д. Конюхова // Язык для специальных целей: система, функции, среда: сб. науч. ст. V Междунар. науч.-практ. конф., 20-21 мая 2014 г. — Курск: ЮЗГУ, 2014. — С. 163-166.

Тема 3. Гостиничные технологии Практические занятия № 9-13

Контрольные вопросы к практическому занятию № 9

1. Дайте определение понятию гостиничные технологии.
2. Определите цели гостиничных технологий.
3. Виды гостиничных технологий.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 10

1. Назовите особенности технологических процессов в гостинице.

2. Перечислите виды технологических процессов в гостинице.
3. Предназначение технологических процессов.

Контрольные вопросы к практическому занятию №11

1. Дайте определение понятию функциональный анализ гостиничного предприятия.
2. Назовите основные виды функционального анализа.
3. Проанализируйте этапы функционального анализа.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 12

1. Определите назначение производственного процесса гостиничного предприятия
2. Назовите типы производства услуг в гостиничном предприятии.
3. Перечислите гостиничные услуги.

Контрольные вопросы к практическому занятию №13

1. Перечислите стандарты обслуживания в гостиничном деле
2. На каких уровнях осуществляется взаимодействие между гостем и гостиничными подразделениями
3. Проанализируйте основные и вспомогательные службы гостиницы

Дайте ответы на вопросы собеседования 14-23 (Приложение А)

Выполните тестовые задания 17-35 (Приложение Б)

Литература:

Основная литература:

1. Уокер Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 880 с. — (Зарубежный учебник). ; То же [Электронный ресурс]. — URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.02.2017).
2. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : [Текст] : учебное пособие / Сергей Сергеевич Скобкин. — М. : Магистр: ИНФРА-М, 2011. — 431 с.
3. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России : [Текст] : учебное пособие / Наталья Анатольевна Вотинцева. — М. : Дашков и К, 2011. — 320 с.

Дополнительная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела :[Текст] : учебник / Татьяна Леопольдовна Тимохина. — М.: Юрайт, 2014. — 332 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело :[Текст] : учебное пособие / Наталия Александровна Зайцева. — М.: Дрофа, 2013. — 288 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах :[Текст] : учебное пособие / Алла Викторовна Сорокина. — М: Альфа-М-Инфра-М, 2014. — 670 с.

Перечень методических указаний

1. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса :[Текст] : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 357 с.; То же [Электронный ресурс]. URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.02.2017).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

Интернет

1. ProHotel.ru (URL : <http://prohotel.ru/>) — информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.
2. Искусство гостеприимства (URL : <http://www.hotelexecutive.ru/>) — медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса.

Другие учебно-методические материалы

1. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства :[Текст] : учебное пособие / Дмитрий Геннадьевич Брашнов. — М. : Флинта, 2013. — 220 с.
2. Николаева О.С. К вопросу о терминологии гостиничного бизнеса :[Текст] / О. С. Николаева, Е. Д. Конюхова // Язык для специальных целей: система, функции, среда: сб. науч. ст. V Междунар. науч.-практ. конф., 20-21 мая 2014 г. — Курск: ЮЗГУ, 2014. — С. 163-166.

Тема 4 Гостиничный цикл обслуживания

Практические занятия № 14-18

Контрольные вопросы к практическому занятию № 14

1. Дайте определение понятию гостиничный цикл обслуживания.
2. С какой службой в первую очередь взаимодействует гость.
3. Функции службы бронирования.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 15

1. Функции службы приема и размещения.
2. Обязанности сотрудников службы приема и размещения.
3. Особенности работы с различными категориями граждан.

Контрольные вопросы к практическому занятию №16

1. Служба консьержа.
2. Должностные обязанности швейцара.
3. Отдела кейтеринга.

Контрольные вопросы к практическому занятию № 17

1. Служба Room-service гостиницы.
2. Административная служба.
3. Техническая служба.

Контрольные вопросы к практическому занятию №18

1. Служба безопасности.
2. Служба питания.
3. Специфика предоставления основных и дополнительных услуг.

Дайте ответы на вопросы собеседования 24-41 (Приложение А)

Выполните тестовые задания 36-63 (приложение Б)

Литература

Основная литература:

1. Уокер Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. — М. : Юнити-Дана, 2012. — 880 с. — (Зарубежный учебник). ; То же [Электронный ресурс]. — URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.02.2017).
2. Скобкин С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : [Текст] : учебное пособие / Сергей Сергеевич Скобкин. — М. : Магистр: ИНФРА-М, 2011. — 431 с.

3. Вотинцева Н. А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России :[Текст] : учебное пособие / Наталья Анатольевна Вотинцева. — М. : Дашков и К, 2011. — 320 с.

Дополнительная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела :[Текст] : учебник / Татьяна Леопольдовна Тимохина. — М.: Юрайт, 2014. — 332 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело :[Текст] : учебное пособие / Наталия Александровна Зайцева. — М.: Дрофа, 2013. — 288 с.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах :[Текст] : учебное пособие / Алла Викторовна Сорокина. — М: Альфа-М-Инфра-М, 2014. — 670 с.

Перечень методических указаний

1. Гаврилова С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса :[Текст] : учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 357 с.; То же [Электронный ресурс]. URL : <http://biblioclub.ru> (Дата обращения 12.01.2017).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

Интернет

1. ProHotel.ru (URL : <http://prohotel.ru/>) — информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.
2. Искусство гостеприимства (URL : <http://www.hotelexecutive.ru/>) — медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса.

Другие учебно-методические материалы

1. Брашнов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства :[Текст] : учебное пособие / Дмитрий Геннадьевич Брашнов. — М. : Флинта, 2013. — 220 с.
2. Николаева О.С. К вопросу о терминологии гостиничного бизнеса :[Текст] / О. С. Николаева, Е. Д. Конюхова // Язык для специальных целей: система, функции, среда: сб. науч. ст. V Междунар. науч.-практ. конф., 20-21 мая 2014 г. — Курск: ЮЗГУ, 2014. — С. 163-166.

Приложение А. Вопросы для собеседования

1. Национальные системы классификаций гостиниц
2. Цели классификации гостиниц
3. Системы классификаций гостиниц
4. Рекомендации ЮНВТО. Общие критерии классификации гостиниц
5. Типология гостиниц и других средств размещения
6. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации
7. Классификация гостиничных номеров
8. Понятие, цель, принципы организационной структуры
9. Виды организационных структур
10. Основные службы гостиницы и их функционирование
11. Взаимосвязи служб в гостинице
12. Квалификационные требования к персоналу
13. Должностные инструкции
14. Основы производственно-технологической деятельности гостиниц.
15. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Понятие и виды технологических процессов в гостинице
17. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий
18. Производственный процесс гостиничного предприятия
19. Типы производства гостиничных услуг
20. Принципы организации производственного процесса в гостиничном предприятии
21. Операционный процесс обслуживания
22. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице.
23. Профессиональные стандарты обслуживания.
24. Технология бронирования номеров и мест в гостинице.
25. Технология приема и размещения гостей в гостинице.
26. Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
27. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

28. Технология работы с постоянными гостями гостиницы.
29. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
30. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.
31. Технология работы швейцаров в гостинице.
32. Технология работы с электронными системами запира-ния гостиничных помещений.
33. Технология работы бизнес-центра в гостинице.
34. Технология работы службы по предоставлению допол-нительных и сопутствующих услуг в гостинице.
35. Технология работы административной службы в гости-нице.
36. Технология работы отдела кейтеринга гостиницы.
37. Технология работы службы Room-service гостиницы.
38. Технология работы по организации отдыха и развлече-ний в гостинице.
39. Технология уборки номерного фонда гостиницы.
40. Технология работы службы питания в гостинице.
41. Технология работы отдела безопасности в гостинице.

Приложение Б. Тестовые задания

1. К гостиницам и аналогичным средствам размещения относятся:
 - а) санатории
 - б) пансионаты
 - в) мотели
 - г) общежития
 - д) базы отдыха
 - е) наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения
2. Коллективные средства размещения:
 - а) дома отдыха
 - б) спортивные базы
 - в) комнаты в квартирах
 - г) дома
 - д) коттеджи
 - е) квартиры
3. Индивидуальные средства размещения:
 - а) мотели
 - б) пансионаты
 - в) конгресс-центры
 - г) лагеря труда и отдыха
 - д) круизные суда
 - е) квартиры
4. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
 - а) Греции
 - б) Великобритании
 - в) США
 - г) Италии и Израиле
 - д) Франции, России, Австрии, Бельгии
 - е) Китае
5. Звездная система классификации гостиниц распространена в следующих странах:
 - а) Греция
 - б) Великобритания
 - в) США
 - г) Италия

д) Франция

е) Бельгия

6. Какая категория гостиниц преобладает на рынке гостиничных услуг в России:

а) 1*

б) 2*

в) 3*

г) 4*

д) 5*

е) мини-отели

7. К жилым помещениям в гостинице относятся:

а) вестибюль

б) административные помещения

в) помещения общественного значения

г) номера всех категорий

д) хозяйственные помещения

е) складские помещения

8. Апартамент:

а) двухкомнатный номер

б) пары номеров

в) спальня, гостиная, кабинет

г) стандартный однокомнатный номер

д) номер-люкс

е) полулюкс

ж)

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

а) санатории.

б) пансионаты

в) мотели.

г) общежития.

д) базы отдыха.

е) наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения.

10. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

а) по часам

- б) по звездам
- в) по коронам
- г) по буквам
- д) по знакам
- е) по очкам

11. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- а) Греция
- б) Великобритания
- в) США
- г) Италии
- д) Франции
- е) Бельгии

12. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- а) уровню и качеству обслуживания.
- б) по количеству предоставляемых услуг;
- в) по сезонности.
- г) местоположению
- д) целям пребывания
- е) все варианты ответов

13. Организационная структура современного отеля зависит от:

- а) количества номерного фонда
- б) формы собственности
- в) сегмента потребителя
- г) целевого назначения гостиницы
- д) директора
- е) гл. бухгалтера

14. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- а) административная служба
- б) служба управления номерным фондом
- в) служба приема и размещения
- г) хозяйственная служба
- д) коммерческая служба
- е) инженерно-техническая служба

15. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- а) служба приема и размещения
- б) служба обслуживания номерным фондом
- в) служба дворников
- г) служба поваров
- д) служба слесарей
- е) отдел кадров

16. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшен (с 23:00 до 7:00):

- а) информирование гостей по широкому кругу вопросов
- б) поселение, обслуживание, выписка клиента
- в) отчет работы отеля за предыдущий день
- г) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- д) производить побудку клиентов
- е) вариант 1

17. Дополнительные гостиничные услуги:

- а) киноконцертный зал
- б) библиотека
- в) парикмахерская
- г) питание
- д) химчистка
- е) проживание

18. В административную службу входит:

- а) отдел бронирования
- б) телефонная служба
- в) поэтажная служба
- г) главный инженер
- д) секретариат
- е) отдел кадров

19. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- а) организация экскурсионного обслуживания
- б) услуги переводчиков
- в) кофе брейки
- г) заказ билетов в театр
- д) визовая поддержка

- е) предоставление информации о достопримечательностях Курска
20. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:
- а) косметические услуги
 - б) сауна
 - в) организация банкетов
 - г) стриптиз-шоу
 - д) массаж
 - е) парикмахерские услуги
21. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
- а) аренда помещений для конференций
 - б) международная спутниковая связь
 - в) заказ железнодорожных билетов
 - г) резервирование мест в ресторанах
 - д) Интернет
 - е) услуги ламинирования
22. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:
- а) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
 - б) не более 6 часов после расчетного часа
 - в) при проживании не более суток (первые сутки)
 - г) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
 - д) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
 - е) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток
23. Уместно предложить чаевые в гостинице:
- а) кассиру
 - б) управляющему
 - в) горничной
 - г) менеджеру по бронированию
 - д) бухгалтеру
 - е) беллману
24. К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:
- а) этаж
 - б) балкон
 - в) лестницы
 - г) лифты
 - д) рестораны
 - е) веранда

25. Обслуживающие помещения:

- а) переходы
- б) галереи
- в) холлы
- г) буфеты
- д) бары
- е) коридоры

26. Уборочные работы по назначению:

- а) текущая уборка
- б) уборка внутренних помещений
- в) уборка жилых помещений
- г) генеральная уборка
- д) уборка забронированного номера
- е) промежуточная уборка

27. Уборочные работы по виду:

- а) уборка мест общественного пользования
- б) уборка санузлов общественного пользования
- в) уборка после выезда гостя
- г) ежедневная уборка
- д) уборка забронированного номера
- е) промежуточная уборка

28. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

29. Загрузка гостиницы зависит от:

- а) сезона
- б) экономической ситуации в стране
- в) погоды
- г) конкурентов
- д) политической ситуации в стране
- е) все варианты ответов

30. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- а) количества дней пребывания в гостинице

- б) низкого спроса на гостиницу
- в) сезона
- г) дня недели
- д) погодных условий
- е) занятости номеров

31. Корпоративный тариф — это:

- а) фиксированная цена
- б) стандартная цена
- в) цена за стойкой
- г) цена без скидок
- д) контрактная цена
- е) все ответы

32. Счет клиента включает:

- а) номер комнаты
- б) оплату бронирования
- в) оплату дополнительных услуг
- г) стоимость обратного билета
- д) стоимость обеда в ресторане гостиницы
- е) все варианты ответов

33. При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- а) договор
- б) билеты
- в) письмо-приглашение
- г) реквизиты тур.фирмы
- д) направление тур. фирмы
- е) разрешение на поселение

34. Виза — это:

- а) специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- б) разрешение на проживание в отеле
- в) прописка
- г) регистрация
- д) удостоверение личности
- е) отметка о регистрации пребывания на территории РФ

35. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- а) сроки действия визы
- б) из какой страны прибыл
- в) дату рождения клиента
- г) адрес постоянной регистрации
- д) где родился
- е) все варианты ответов

36. Основные функции службы приема и размещения:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) регистрация и размещение гостей

37. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- а) обслуживание гостей в номерах
- б) бронирование номеров
- в) вопросы по организации презентаций
- г) оказание услуг справочной службы
- д) изучение и анализ потребности клиентов
- е) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

38. Основные функции службы общественного питания:

- а) оказание услуг связи
- б) оказание бытовых услуг
- в) организация и обслуживание банкетов
- г) анализирует состояние гостиничного рынка
- д) обслуживание туристов в номерах
- е) контроль за работой системы кондиционирования

39. Основные функции финансовой службы:

- а) прием гостей
- б) оказание бытовых услуг
- в) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- г) ремонт и строительство
- д) оказание транспортных услуг
- е) контроль за работой системы кондиционирования

40. Основные функции инженерно-технической службы:

- а) услуги парикмахерской

- б) создание условий для функционирования электротехнических устройств
- в) услуги спортзала
- г) услуги портного
- д) торговые киоски
- е) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

41. Основные функции коммерческой службы:

- а) оперативное и стратегическое планирование
- б) косметический кабинет
- в) спортивно-оздоровительный центр
- г) массаж
- д) прием и размещение гостей
- е) бронирование

42. Основные функции вспомогательных служб:

- а) изучение потребностей клиентов
- б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- в) тренажерные залы
- г) услуги прачечной
- д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- е) регистрация гостей

43. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность
- е) расчет клиента и выезд гостя

44. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- а) сколько стоит номер в гостинице
- б) скидки на оплату проживания
- в) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
- г) категория номера
- д) количество туристов
- е) фамилии туристов

45. К службе портье относятся:
- а) швейцары
 - б) горничные
 - в) консьержи
 - г) беллманы
 - д) администратор
 - е) уборщики
46. К сопутствующим услугам относятся:
- а) хранение багажа
 - б) отправка и получение писем и телеграмм
 - в) медицинская помощь
 - г) организация продажи билетов
 - д) экскурсионное обслуживание
 - е) прокат автомобилей
47. Служба приема и размещения включает в себя:
- а) специалистов отдела бронирования
 - б) сотрудников телефонной службы
 - в) горничных
 - г) службу прачечной и химчистки
 - д) бухгалтерию
 - е) отдел продаж банкетных залов
48. СПиР занимается решением следующих вопросов:
- а) решением финансовых вопросов
 - б) вопросы кадрового обеспечения
 - в) вопросы благоустройства территории
 - г) вопросы бронирования
 - д) поддержание санитарного состояния номеров
 - е) оказание физкультурно-оздоровительных услуг
49. Постоянные источники заявок на бронирование:
- а) туристский комплекс
 - б) школы
 - в) физическое лицо
 - г) турфирма
 - д) централизованное резервирование GPS
 - е) университеты
50. Бронирование по предварительной оплате:
- а) дорожный чек

- б) полная оплата банковским переводом
- в) бронирование под гарантию кредитными картами
- г) тур. ваучер
- д) наличные
- е) все варианты ответов.

51. В карте гостя указывается:

- а) возраст клиента
- б) сколько человек проживает в номере
- в) тип номера
- г) стоимость номера
- д) имя клиента
- е) дата заезда-отъезда

52. Текущая работа сотрудников СПиР:

- а) уборка номеров
- б) прогнозирование загрузки
- в) проводы гостя
- г) проверка списков приезжающих гостей
- д) распределение почты, факсимильных сообщений
- е) все варианты ответов

53. Обязанности портье:

- а) контролирует своевременную оплату всех видов услуг
- б) отвечает за хранение ключей от номера
- в) получает оплату за проживание
- г) составляет кассовые отчеты
- д) проверяет данные паспорта
- е) контролирует сроки действия виз

54. Функции отдела бронирования:

- а) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- б) услуги химчистки
- в) контроль систем теплоснабжения
- г) контроль технического оборудования
- д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- е) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице

55. Гарантированное бронирование:

- а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице

- б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- в) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- г) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
- д) поселение «от стойки»
- е) все варианты ответов

56. Руководитель СПиР должен:

- а) уметь водить автомобиль
- б) знать 4 иностранных языка
- в) иметь ораторские способности
- г) хорошо разбираться в людях
- д) иметь хорошую память на лица
- е) все ответы

57..Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- а) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени
- в) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- г) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- д) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- е) 5.00 часов текущих суток по местному времени

58. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- а) за половину суток
- б) двое суток
- в) почасовая
- г) сутки
- д) по желанию клиента
- е) по договоренности

59. К работникам СПиР относятся:

- а) менеджер службы бронирования
- б) швейцар, посыльный
- в) повара
- г) дежурный по этажу
- д) все сотрудники гостиницы

е) горничные

60. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:

а) рекламных проспектов

б) в период переписки

в) указанной в договоре

г) ответ 2 и 4

д) все ответы

е) указанной в подтверждении о брони

61. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

а) пропуск

б) счет

в) визитную карту

г) приглашение на ужин

д) разрешение на поселение

е) уведомление о прибытии

62. Конкретный номер бронируется:

а) всем желающим

б) знакомым

в) постоянным клиентам

г) VIP-клиентам

д) за дополнительную оплату

е) ответ 2 и 3

63. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

а) сутки

б) 1 часа

в) 6 часов

г) 24 часов

д) 12 часов

е) половину суток