

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бессонова Елена Анатольевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 05.07.2024 15:48:40
Уникальный программный ключ:
184ae2b9519ce0bcdf633141cbd1820fc6a75f56

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

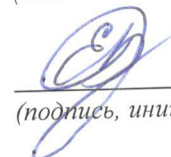
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

экономики, управления и аудита

(наименование ф-та полностью)



Е.А. Бессонова

(подпись, инициалы, фамилия)

«27» марта 2024 г.

Оценочные средства
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине:

Национальные и международные системы гостиничного хозяйства
(наименование дисциплины)

43.04.03 Гостиничное дело

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль) «Гостиничное дело»

(очная, очно-заочная, заочная)

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Тема №1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

- 1 Возникновение и развитие гостиничного хозяйства
- 2 Сущность гостиничной услуги и ее особенности
- 3 Особенности работы в индустрии гостеприимства – роль персонала; законодательные основы гостиничного хозяйства в мире и в РФ
- 4 Модели организации гостиничного бизнеса
- 5 Международные критерии классификации услуг

Тема №2. Организация работы гостиничного хозяйства.

- 6 Охарактеризуйте технологию работы основных служб отеля
- 7 Назовите основные этапы функционирования службы приема и размещения
- 8 Опишите варианты работы службы бронирования
- 9 В чем заключаются основные принципы работы службы эксплуатации номерного фонда?
- 10 Как работает служба питания?

Тема №3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства.

- 11 Раскройте особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства
- 12 Охарактеризуйте критерии сегментации рынка гостиничных услуг
- 13 Как нужно позиционировать гостиничные продукты?
- 14 Какие стратегии маркетинга можно разработать и реализовать в сфере услуг?
- 15 Опишите специальные маркетинговые программы

Тема №4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.

- 16 Назовите предпосылки, опишите историю возникновения гостиничных цепей
- 17 Назовите типы гостиничных объединений: интегрированные гостиничные цепи и консорциумы
- 18 Охарактеризуйте десять крупнейших гостиничных цепей и опишите основные бренды
- 19 Проанализируйте проникновение международных гостиничных на российский туристский рынок, особенности формирования национальных гостиничных цепей
- 20 Опишите преимущества объединения гостиничных предприятий в международные цепи

Тема №5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

- 21 Современные формы договорных отношений в гостиничном управлении
- 22 Определение франчайзинга, основные участники договора, его условия. Преимущества и недостатки для сторон-участников.
- 23 Управление по контракту - особенности договора, преимущества и недостатки для сторон-участников

24 Особенности объединения в гостиничные консорциумы

25 Опишите типы консорциумов

Тема №6-7. Международные стандарты обслуживания

26 Охарактеризуйте психологические основы обслуживания

27 Опишите правила и стандарты профессионального общения

28 Назовите основные психологические проблемы взаимоотношений персона-

ла и гостя

29 Охарактеризуйте систему оценки удовлетворенности клиента

30 Проанализируйте качество обслуживания и систематизируйте методы формирования лояльности потребителей.

31 Рассмотрите применение CRM-систем в управлении клиентской базой.

32 В чем заключаются особенности формирования конкурентных преимуществ в гостиничном бизнесе за счет качества обслуживания?

33 Что такое бенчмаркинг?

34 Как бенчмаркинг используется в управлении гостиничным бизнесом и совершенствовании обслуживания?

35 Дайте определение международных стандартов обслуживания

Тема №8. Таймшер и дополнительные услуги.

36 Дайте определение таймшерного отдыха, раскройте особенности его организации. В чем заключается деятельность «обменных» компаний?

37 Раскройте структуру таймшерного бизнеса

38 В чем заключаются особенности таймшера в РФ?

39 Охарактеризуйте технологию и виды предоставляемых таймшерных услуг

40 Как организуется бытовое обслуживание и оказываются транспортные услуги и трансфер в таймшерном бизнесе?

Тема №9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства.

41 Какие меры поддержки оказываются гостиничной отрасли за рубежом?

42 Какие проблемы развития гостиничного хозяйства в РФ?

43 Какие факторы влияют на экономику отеля?

44 Охарактеризуйте маркетинговые альянсы: понятие, критерии, схемы создания, организационно-правовые формы

45 Опишите освоение и распространение инноваций в гостиничном бизнесе

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема №1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

1. Задание в закрытой форме:

К какой службе гостиницы относятся следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?

- 1) горничные;
- 2) портье;
- 3) посыльные;
- 4) швейцары.

2. Задание в открытой форме:

Шведский стол это _____.

3. Задание на установление правильной последовательности:

Определите верную последовательность иерархических уровней институциональной структуры регулирования гостиничного бизнеса сверху вниз. Обозначьте номера этапов в последовательности и впишите их через запятую _____.

- ___) уровень субъектов РФ;
- ___) федеральный уровень;
- ___) муниципальный уровень.

4. Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между категорией и ее содержательными характеристиками. Соотнесите номера, под которыми указаны уровни и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.

- | | |
|-------------|--|
| 1) акватель | а – большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами и т. п. |
| 2) ботель | б – малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов |
| 3) кемпинг | в – неподвижный корабль, не пригодный для использования по прямому назначению и используемый в качестве отеля |
| 4) ротель | г - аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц. оборудован взлетно-посадочной площадкой |
| 5) бунгало | д - места для ночлега, часто в палатках или летних домиках. клиенты – авто-, мото-, велотуристы |
| 6) флотель | е - небольшая гостиница, расположенная на воде. представляет собой переоборудованное плавательное судно |
| 7) флайтель | ж - передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. в отсеках также имеются раздевалка, холодильник, туалет |

Тема №2. Организация работы гостиничного хозяйства.

1. Задание в закрытой форме:

Какие признаки отличают туриста от всех остальных путешественников согласно Российскому Законодательству?

- 1) цель поездки;
- 2) расстояние и продолжительность;
- 3) цель поездки и расстояние;
- 4) продолжительность и цель поездки

2. Задание в открытой форме:

Ведущие отели мира – это _____.

3. Задание на установление правильной последовательности:

Определите верную последовательность установления цены на гостиничные услуги.

4. Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между понятием и его содержательными характеристиками. Соотнесите номера, под которыми указаны понятия и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.

1) однозвездочная гостиница	а) это гостиницы с высоким уровнем сервиса. они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. в основном они находятся в центре города. в гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. в этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой
2) двухзвездочная гостиница	б) такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). завтрак обычно присутствует
3) трехзвездочная гостиница	в) находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. в таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес- и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. в номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт
4) четырехзвездочная гостиница	г) в таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. здесь не предполагается питание
5) пятизвездочная гостиница	д) такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. они являются самыми распространенными во всем мире. номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром

Тема №3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства.

1. Задание в закрытой форме:

Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства ограничено понятие «турист» согласно определению ООН, данному в 1993 г.?

- 1) от 12 до 24 часов;
- 2) от 24 часов до года;
- 3) от 24 часов до 6 месяцев;
- 4) от 24 часов до нескольких лет.

2. Задание в открытой форме:

Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов – это _____.

3. Задание на установление правильной последовательности:

Определите верную последовательность формирования наценки на гостиничные услуги.

4. Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между понятием и его содержательными характеристиками. Соотнесите номера, под которыми указаны понятия и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. отель | а - Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании |
| 2. Отель-люкс | б - Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая
Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются |
| 3. Гостиница среднего класса | в как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание) |

4. ОТЕЛЬ-КУРОРТ (курортная гостиница)	г	По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту
5. Частная гостиница	д	Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания
6. Гостиница-апартамент	е	Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по вместимости больше отеля-люкс. Включает достаточно большой перечень услуг, отчего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг
7. Мотель	ж	Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет всевозможные виды обслуживания
8. Гостиница экономического класса	з	Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала

Тема №4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.

1. Задание в закрытой форме:

К материально-бытовым услугам предприятий общественного питания относят:

- 1) сбор использованной посуды и ее мойка;
- 2) проведение концертов;
- 3) консультации посетителей по вопросам приготовления блюд;
- 4) расчет с посетителями

2. Задание в открытой форме:

Возглавляет работу гостиничного комплекса _____.

3. Задание на установление правильной последовательности:

Установите последовательность формирования организационной структуры гостиницы.

4. Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между понятием и его содержательными характеристиками. Соотнесите номера, под которыми указаны понятия и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.

- | | |
|-------------|--|
| 1) Кабак | а- Ресторан низшего разряда, расположенный у дороги. В них клиентов обслуживали официанты. Предлагался широкий ассортимент закусок, горячих первых и вторых блюд, буфетной продукции |
| 2) Харчевня | б- Это питейное заведение для простого народа, где подавались хмельные напитки. Он представлял собой огромную комнату простой обстановкой |
| 3) Чайная | в- Закусочное заведение, в котором можно было отведать первые и вторые блюда, закуски, а также выпить спиртные напитки |
| 4) Трактир | г - Заведение, в котором посетители могли выпить чая. В нем торговали только вторыми блюдами. Алкогольные напитки не продавались. Чай подавался обычно в двух чайниках: первый – для кипятка, второй – для заварки |

Тема №5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

1. Задание в закрытой форме:

Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16, предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей?

- 1) шведский стол;
- 2) английский завтрак;
- 3) табльдот;
- 4) бранч.

2. Задание в открытой форме:

Франчайзинг - это _____.

3. Задание на установление правильной последовательности:
Определите верную последовательность формирования гостиничных консорциумов.

4. Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между понятием цен и его характеристикой. Соотнесите номера, под которыми указаны понятия и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.

- | | |
|---------------|--|
| 1) ресторан | А- Изготавливает и реализует различные блюда, изделия и напитки в ограниченном по сравнению с рестораном ассортименте |
| 2) бар | Б- Изготавливает разнообразную кулинарную продукцию. Меню составляется по дням недели, по рационам (комплексные завтраки, обеды и ужины), для различных групп обслуживаемого контингента (рабочих, школьников, туристов и др.) |
| 3) кафе | В- Изготавливает ограниченный ассортимент несложных блюд из определенного вида сырья |
| 4) столовая | Г - Изготавливает, реализует и организует потребление широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления из различных продуктов. Предоставлен широкий выбор винно-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом. Характерен высокий уровень комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга |
| 5) закусочная | Д - Занимается изготовлением и реализацией широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий |

Тема №6-7. Международные стандарты обслуживания

1. Задание в закрытой форме:

Коллективное средство размещения – это:

- любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;
- средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;

3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки)

2. Задание в открытой форме:

Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах является _____.

3. Задание на установление правильной последовательности:

Установите верную последовательность международных стандартов обслуживания.

4. Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между понятием цен и его характеристикой. Соотнесите номера, под которыми указаны понятия и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.

1 "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации

а) Франция
б) странах Западной Европы
в) Лас-Вегасе

2 Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в

3 Большинство крупнейших отелей мира сосредоточены в

Тема №8. Таймшер и дополнительные услуги.

1. Задание в закрытой форме:

Трансфер - это:

1) предоставление автобуса для обеспечения встречи туристов или туристских групп;

2) проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны;

3) предоставление транспортного средства для обеспечения встречи / проводов туристов или туристских групп;

4) индивидуальное путешествие на автомобиле.

2. Задание в открытой форме:

Концепция круизного отдыха включает _____.

3. Задание на установление правильной последовательности:

Установите верную последовательность оформления таймшера.

4. Задание на установление соответствия:

Установите соответствие между понятием цен и его характеристикой. Соотнесите номера, под которыми указаны понятия и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.

1 возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с	а) Древний Рим
	б) Европа

- 2 второе место по развитию тайм-шера после США занимает в) Promus Group и Hilton Hotels
- 3 главными компаниями отелей — казино считаются

Тема №9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства.

1. Задание в закрытой форме:
Туристские ресурсы – это:
 - 1) рекреационные ресурсы;
 - 2) природные, географические, историко-культурные ресурсы;
 - 3) материально-технические ресурсы;
 - 4) географические, природно-климатические, историко-культурные ресурсы и инфраструктура.

 2. Задание в открытой форме:
Рекреационные ресурсы - это _____.

 3. Задание на установление правильной последовательности:
Установите верную последовательность формирования системы развития гостиничного хозяйства.

 4. Задание на установление соответствия:
Установите соответствие между понятием цен и его характеристикой. Соотнесите номера, под которыми указаны понятия и буквы, под которыми указаны характеристики и запишите через запятую _____.
- 1 Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются
- а) кемпинг
б) странноприимный дом
в) домами для гостей
- 2 Английское слово “hospitality” (гостеприимство) происходит от старофранцузского “hosprice”, что означает
- 3 В Китае гостиницы двух-, трехзвездного уровня называются

Шкала оценивания: 4-балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 4-балльной шкале:

4 баллов соответствуют оценке «отлично»;

3 баллов – оценке «хорошо»;

2 баллов – оценке «удовлетворительно»;

1 баллов и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.3 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема №1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

- 1 Феноминизация гостеприимства
- 2 Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
- 3 Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
- 4 История и развитие института гостеприимства в России
- 5 Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах

Тема №2. Организация работы гостиничного хозяйства.

- 6 Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика
- 7 Особенности проектирования и сооружения гостиниц
- 8 Малые отели и мини-гостиницы
- 9 Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц
- 10 Технология обслуживания гостей в гостиницах

Тема №3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства.

- 11 Маркетинг загрузки гостиницы
- 12 Стратегия продаж гостиничных услуг
- 13 Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии
- 14 Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)
- 15 Системы бронирования размещения

Тема №4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.

- 16 Мировая индустрия клубного отдыха. Основные принципы организации и менеджмента. Системы и цепи
- 17 Типы курортных гостиничных предприятий.
- 18 Типология средств размещения в курортном предприятии.
- 19 Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
- 20 Основные виды и программы отдыха и досуга.

Тема №5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

- 21 Международные сети средств размещения
- 22 Особенности размещения в сельском туризме
- 23 Туристские базы, приюты и кемпинги
- 24 Караванинг и перспективы развития
- 25 Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.

Тема №6-7. Международные стандарты обслуживания

- 26 Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы
- 27 Организации технологического процесса ресторана
- 28 Методы и технологические приемы обработки пищевых продуктов
- 29 Ресторан и общественное питание. Особенности питания туристов

- 30 Питание как аттракция и привлекательный элемент программ обслуживания туристов. Гастрономический туризм. Дегустационные туры
- 31 Виды обслуживания в ресторане.
- 32 Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое)
- 33 Питание в системах перевозок. Компактное питание в самолетах и поездах
- 34 Особенности банкетного и корпоративного обслуживания
- 35 Организация питания на производствах.

Тема №8. Таймшер и дополнительные услуги.

- 36 Профессиональная этика работника общественного питания
- 37 Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение
- 38 Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование)
- 39 Сомелье в ресторане. Цель, назначение, метод, традиции
- 40 Дегустации блюд, вин и напитков

Тема №9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства.

- 41 Кулинарная (гастрономическая) характеристика блюд
- 42 Нормативно-правовое обеспечение ресторанного обслуживания
- 43 Нормативно-правовое обеспечение гостиничной деятельности
- 44 Бизнес-план гостиничного предприятия
- 45 Бизнес-план ресторанного предприятия

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

2 балла (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

1.4 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Тема №1. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.

Задача репродуктивного уровня

В отель «Триумф» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена. Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г-на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1 Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2 Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3 Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

4 Разработайте систему мотивации персонала в целях повышения его клиентоориентированности.

Задача реконструктивного уровня

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1 Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2 Охарактеризуйте средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения;

- уровень;

- ассортимент;

3 Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

4 Разработайте проект для базы отдыха с возможностью размещения домашних животных.

Тема №2. Организация работы гостиничного хозяйства.

1. Задача творческого уровня

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4-х человек в номере на втором этаже, а 2-х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1 Дайте характеристику:

а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;

б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2 Разработайте проект для курортной гостиницы с возможностью размещения семей с детьми.

Задача репродуктивного уровня

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья - молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей - близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Разработайте проект личностного роста сотрудников в рамках конкретного объекта размещения.

Тема №3. Маркетинг в мировой индустрии гостиничного хозяйства.

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2. Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

3. Разработайте программу совершенствования системы безопасности в гостинице.

Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

Задание

1. Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.

2. Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Тема №4. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи.

Задача репродуктивного уровня

В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной: при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему; порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.

3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

4. Разработайте программу совершенствования системы оказания первой медицинской помощи в гостинице.

Задача реконструктивного уровня

Предметом живого обсуждения рабочих ремстрой группы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности

- техника планирования и организации работы

- техника анализа эффективности и результатов работы

- помощь работникам в решении производственных проблем

Разработайте систему мер по их совершенствованию.

Тема №5. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы.

Задача творческого уровня

Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание

1. Поясните почему г-жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссонсас»?

2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

4. Разработайте систему привлечения клиентов с учетом последних тенденций гостиничного рынка на ближайшие пять лет.

2. Задача репродуктивного уровня

В гостиницу «Лазурный берег»**** г-жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2-х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток. В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что

было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1 Выявите нарушения в действиях администратора.

2 Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3 Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

4 Разработайте проект функционала программного комплекса, который бы позволял устранять такие противоречия

Тема №6-7. Международные стандарты обслуживания

Задача реконструктивного уровня

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем. Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1 Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно –лечебных факторов регионального компонента.

2 Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

3 Разработайте программы привлечения клиентов на ближайшие пять лет.

Задача творческого уровня

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1 Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2 Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.

3 Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

4 Разработайте удобную формы получения обратной связи от клиентов

Задачи репродуктивного уровня

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1 Перечислите функции службы приема и размещения.

2 Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность

- особенности профессиональных качеств

- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Задачи реконструктивного уровня

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Охарактеризуйте:

- систему управления качеством услуг в гостинице;
- место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия;
- понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Тема №8. Таймшер и дополнительные услуги.

13. Задачи творческого уровня

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1 Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
- 2 Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

14. Задачи репродуктивного уровня

Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств. Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

- 1 Поясните обязанности работодателя и работника.
- 2 В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
- 3 В чем заключается подготовка горничной к работе?
- 4 Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Тема №9. Проблемы управления непрерывным развитием гостиничного хозяйства.

15. Задачи реконструктивного уровня

Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

- 1 Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.
- 2 Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.
- 3 Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

16. Задачи творческого уровня

Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание Обоснуйте:

- а) особенности управления организацией в условиях конкуренции
- б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции
- в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Критерии оценивания решения производственных задач проектного типа:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решен.

1.5 ТЕМАТИКА МИНИ-ПРОЕКТОВ

Задание № 1. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Разработайте карту совершенствования профессиональных компетенций персонала гостиничного предприятия.

Задание № 2. Вы – хозяин небольшой гостиницы в одном из микрорайонов г. Курска. Разработайте оригинальную программу лояльности для своих постоянных клиентов.

Задание № 3. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Спроектируйте кейс предложения дополнительных услуг для ваших гостей с учетом средних потребностей в регионе на основе анализа интернет-источников.

Задание № 4. Вы-владелец туристической фирмы, которая занимается разработкой программ внутреннего туризма. Разработайте экологический тур по Курской области.

Задание № 5. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Разработайте карту мероприятий в вашей гостинице для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задание № 6. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Проведите ребрендинг вашей гостиницы с учетом последних тенденций развития информационных технологий.

Задание № 7. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Разработайте карту мероприятий в вашей гостинице для семей с детьми.

Задание № 8. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Спроектируйте молодежно-развлекательную программу для молодежной аудитории.

Задание № 9. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Спроектируйте стратегию развития на ближайшие пять лет с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства.

Задание № 10. Вы-хозяин небольшой гостиницы в городе Курске. Разработайте карту мероприятий в вашей гостинице для VIP-гостей с учетом новых тенденций в индустрии гостеприимства.

Критерии оценивания решения кейс-задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если при разработке проекта обучающийся демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если при разработке проекта обучающийся демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-2 балла выставляется обучающемуся, если при разработке проекта демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если при разработке проекта демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 К какой службе гостиницы относятся следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?

- 1) горничные;
- 2) портье;
- 3) посыльные;
- 4) швейцары.

2 Какое из предприятий общественного питания не установлено российским законодательством как тип?

- 1) закусочная;
- 2) буфет;
- 3) кафе;
- 4) столовая.

3 К материально-бытовым услугам предприятий общественного питания относят:

- 1) сбор использованной посуды и ее мойка;
- 2) проведение концертов;
- 3) консультации посетителей по вопросам приготовления блюд;
- 4) расчет с посетителями.

4 Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16, предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей?

- 1) шведский стол;
- 2) английский завтрак;
- 3) табльдот;
- 4) бранч.

5 Что не верно характеризует таймшер?

- 1) срок владения до 10 лет;
- 2) год делится условно на 52 недели;
- 3) возможна передача владения по наследству;
- 4) расчетная единица – неделя.

6 Какие признаки отличают туриста от всех остальных путешественников согласно Российскому Законодательству?

- 1) цель поездки;
- 2) расстояние и продолжительность;
- 3) цель поездки и расстояние;
- 4) продолжительность и цель поездки.

7 Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства ограничено понятие «турист» согласно определению

ООН, данному в 1993 г.?

- 1) от 12 до 24 часов;

- 2) от 24 часов до года;
- 3) от 24 часов до 6 месяцев;
- 4) от 24 часов до нескольких лет.

8 Какая из перечисленных поездок является туристской согласно Российскому законодательству?

1) мистер X отправился в двухлетнее кругосветное путешествие на собственной яхте;

2) мадам X, выехавшая на несколько месяцев в другую страну, работает в семье гувернанткой;

3) мистер X и У отправились организованной группой в Китай на выставку ЭКСПО;

4) мадам X поехала отдохнуть в Новую Зеландию на неопределенный срок.

9 «Звездная» система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации

10 «Ведущие отели мира» - это

11 Второе место по развитию таймшера после США занимает

12 Средства размещения в России – это:

1) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов;

2) совокупность гостиничных предприятий;

3) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам;

4) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения.

13 Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?

1) пансионат;

2) санаторий;

3) лагерь труда и отдыха;

4) конгресс-центр.

14 Национальная классификация гостиниц основана на:

1) системе баллов;

2) системе разрядов;

3) буквенной системе;

4) системе звезд.

15 Франчайзинг предусматривает:

1) правовую независимость партнеров;

2) слияние в одно предприятие;

3) передачу прав пользования торговой маркой без обязательств с другой стороны;

4) неподчинение управленческим критериям крупной фирмы в течение времени, обусловленного договором.

16 К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая таким параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров типа апартамент, расположенный у побережья Франции?

- 1) гостиница-апартамент;
- 2) мотель;
- 3) курортная гостиница;
- 4) гостиница типа кондоминимум

17 Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы?

- 1) разделение труда;
- 2) установка обязанностей и ролей;
- 3) установка дисциплины;
- 4) определение каналов взаимосвязи.

18 В гостиничном хозяйстве во всем мире занято примерно

19 В Греции пользуется популярностью система классификации.

20 В Европе самым большим владельцем гостиничных консорциумов является:

21 В Китае гостиницы двух-, трехзвездного уровня называются:

22 Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: «Четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16. Предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей»:

- 1) шведский стол;
- 2) английский завтрак;
- 3) табльдот;
- 4) бранч.

23 Что не верно характеризует таймшер?

- 1) срок владения до 10 лет;
- 2) год делится условно на 52 недели;
- 3) возможна передача владения по наследству;
- 4) расчетная единица - неделя.

24 «Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов» приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице(минимум) 5 звезд

4 Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются:

5 Английское слово гостеприимство происходит от старофранцузского «hospice», что означает:

25 Трансфер - это:

1) предоставление автобуса для обеспечения встречи туристов или туристских групп;

2) проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны;

3) предоставление транспортного средства для обеспечения встречи / проводов туристов или туристских групп;

4) индивидуальное путешествие на автомобиле.

26 Основной международной организацией, регулирующей деятельность воздушного транспорта, является:

1) IATA;

2) ИАА;

3) РСПТИ;

4) WTO.

27 Какой из перечисленных видов транспорта является для туристов наиболее комфортабельным?

1) автобус;

2) круизное судно;

3) самолет;

4) автомобиль.

28 Какие элементы включает в себя концепция круизного отдыха?

1) перевозка туристов;

2) перевозка и время на берегу;

3) перевозка и питание;

4) перевозка, питание, развлечения и время на берегу.

29 Чартерные авиаперевозки – это:

1) авиапоездка в один конец;

2) перевозка для шоп туристов;

3) перевозка «вне расписания»;

4) поездка для бизнес-туристов

30 Туристские ресурсы – это:

1) рекреационные ресурсы;

2) природные, географические, историко-культурные ресурсы;

3) материально-технические ресурсы;

4) географические, природно-климатические, историко-культурные ресурсы и инфраструктура.

31 Укажите категорию, не относящуюся к туристам и экскурсантам согласно международной практике?

1) однодневные посетители, находящиеся в стране (месте) временного пребывания менее 24 часов (без ночевки);

2) лицо, находящееся в месте временного пребывания до года;

3) группа лиц, осуществляющая поездку с паломническими целями в течение 3 месяцев;

4) работник приграничной зоны.

32 Туроператор, согласно Российскому Законодательству, – это:

1) посредник между разработчиком турпродукта и клиентом;

2) туристская фирма, которая разрабатывает, продвигает и реализует турпродукт;

3) крупная туристская компания;

4) любая компания, оказывающая туристам услуги.

- 33 Что не относится к экономической функции туризма?
- 1) создание новых рабочих мест;
 - 2) восстановление работоспособности населения;
 - 3) развитие местной инфраструктуры;
 - 4) увеличение валютных поступлений.
- 34 Какой из факторов, влияющих на развитие туризма, относится к динамичному?
- 1) использование рабочего времени;
 - 2) географический;
 - 3) культура питания;
 - 4) климатический.
35. Коллективное средство размещения – это:
- 1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;
 - 2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;
 - 3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).
36. Какой системы классификации гостиниц не существует:
- 1) ключей;
 - 2) букв;
 - 3) цифр.
37. Апартаменты это:
- 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
 - 2) гостиницы с номерами квартир типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
 - 3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.
38. Франчайзинг – это:
- 1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;
 - 2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой

франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

39. Контракт на управление, как правило, заключается между:

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

40. Система владения отдыхом (таймшер) это:

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

41. Наибольшее количество номерного фонда располагает:

1) Северная Америка;

2) Северная африка;

3) Европа.

42. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1910 году:

1) гостиниц в Москве не было;

2) 13;

3) 228.

4) 439

43. Какой электронной системы бронирования нет:

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

44. Меню «а ля карт» предполагает:

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

45. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

1) самообслуживании;

- 2) единой цене;
- 3) минимизации отходов.

46. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:

1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;

2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;

3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга.

47. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

- 1) Аккор;
- 2) Бест Вестерн Интернэшнл;
- 3) Регент.

48. Клиент гостиницы это:

1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;

2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;

3) ни то, ни другое.

49. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

- 1) портье;
- 2) подносчик багажа;
- 3) горничная.

50. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

- 1) Европе;
- 2) Америке;
- 3) Азии.

51. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

- 1) Устав;
- 2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;
- 3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

52. В какой гостинице двухместных номеров будет больше?

- 1). Бизнес гостиница в центре города.
- 2). Молодежная гостиница.
- 3). Курортная гостиница.

53. Срок пребывания гостя в отеле измеряется

- 1). Сутками.

- 2). Днями.
- 3). Ночами.
54. Определите категорию номера, отвечающего следующим требованиям: однокомнатный номер площадью не менее 25 м.кв., рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной\столовой\кабинета
 - 1). Люкс
 - 2). Апартаменты.
 - 3). Студия.
55. Чем отличаются номера первой и второй категорий?
 - 1). Количеством комнат.
 - 2). Площадью комнат.
 - 3). Наличием полного санузла.
56. Какой вид организационной структуры наиболее часто встречается на предприятиях гостиничного бизнеса?
 - 1). Линейная.
 - 2). Матричная.
 - 3). Линейно-функциональная.
57. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью
 - 1). Объединение капиталов.
 - 2). Монополизацию рынка.
 - 3). Достижение общих стратегических целей.
58. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать
 - 1). Франчайзинговый договор.
 - 2). Вступление в консорциум.
 - 3). Вступление в гостиничную ассоциацию.
59. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?
 - 1). Ориентации на жалобы клиентов.
 - 2). Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
 - 3). Периодических инспекционных проверок.
60. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
 - 1). На часть доходов других членов цепи.
 - 2). На определенную ссуду для развития бизнеса.
 - 3). На использование товарной марки и стандартов обслуживания.
61. Что является подтверждением правильности счета?
 - 1) подпись консьержа
 - 2) подпись гостя
 - 3) подпись главного бухгалтера
 - 4) подпись кассира
62. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:
 - 1) POS-терминалом

- 2) импринтером
 - 3) телефонным аппаратом
 - 4) все варианты ответов
63. Бесплатные услуги:
- 1) побудка
 - 2) доставка цветов
 - 3) доставка корреспонденции
 - 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов
64. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
- 1) консьерж
 - 2) туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
 - 3) обмен валюты
 - 4) уборка номера
65. Цена за номер или место в гостинице не зависит от:
- 1) количества дней пребывания в гостинице
 - 2) низкого спроса на гостиницу
 - 3) сезона
 - 4) дня недели
66. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:
- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
 - 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
 - 3) 24.00 часа текущих суток по местному времени
 - 4) 08.00 часов текущих суток по местному времени
67. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:
- 1) за половину суток
 - 2) за целые сутки
 - 3) почасовая
 - 4) по договоренности
68. 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:
- 1) сутки
 - 2) 1 час
 - 3) 6 часов
 - 4) половину суток
69. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:
- 1) 4500
 - 2) 5000
 - 3) 6500
 - 4) 6000

70. Какая служба в гостинице подразделяется на участки, имеющие индивидуальные функции: кассира, консьержа, ночного портье:

- 1) служба приёма, обслуживание и выписки гостя
- 2) служба бронирования
- 3) служба приёма и размещения
- 4) поэтажная служба

71. В случае отказа гостя от оплаченного номера, если гость не использовал номер для проживания (в течение одного часа с момента поселения) гостиница чаще всего:

- 1) не возвращает деньги
- 2) возвращает деньги полностью
- 3) возвращает деньги не полностью
- 4) возвращает деньги за половину суток

72. В каких случаях кассир производит возврат денежной суммы гостю:

- 1) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории меньшей стоимостью)
- 2) по желанию гостя
- 3) отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока
- 4) в случае перевода из одного номера в другой (другой категории большей стоимостью)

73. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:

- 1) одни сутки
- 2) двое суток
- 3) половину суток
- 4) трое суток

74. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- 1) за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток
- 4) двое суток

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

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3) почасовая
- 4) сутки

76. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая
- 4) за половину суток

77. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- 1) счет на доплату
- 2) карта гостя
- 3) счет на дополнительные услуги
- 4) разрешение на поселение

78. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами

79. Счет клиента включает:

- 1) номер комнаты
- 2) оплату бронирования
- 3) оплату дополнительных услуг
- 4) стоимость обратного билета

80. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:

- 1) администратор
- 2) консьерж
- 3) кассир
- 4) оператор телефонной связи

81. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате

- 1) один
- 2) два
- 3) три
- 4) четыре

82. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя

- 1) три
- 2) два
- 3) один
- 4) четыре

83. Какая форма строгой отчётности заполняется при досрочном выезде гостя предварительно оплатившего проживание

- 1) 5-Г
- 2) 3-Г
- 3) 7-Г
- 4) 8-Г

84. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 2500
- 2) 3000
- 3) 4500
- 4) 5000

85. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 13500
- 2) 9000
- 3) 10500
- 4) 12000

86. Одна из первых гостиниц в Европе, "Отель Генриха IV", была построена в городе Нанте в:

87. Индустрия гостеприимства — это сфера предпринимательства, предоставляющая ...

88. Метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью называется:

89. Совокупность основных и вспомогательных зданий и сооружений, предназначенных для предоставления туристам полного комплекса услуг, — это:

90. В Китае гостиницы двух-, трехзвездного уровня называются:

91. Гостиничная индустрия США состоит из _____ отелей и мотелей.

92. "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 5 звезд

93. Из перечисленных функций, служба эксплуатации номерного фонда обеспечивает:

- 1) обслуживание туристов в номерах
- 2) поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния номеров
- 3) техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений
- 4) уборка и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта

94. Обеспечивают функционирование систем энергообеспечения, кондиционирования, теплоснабжения в гостинице _____ службы.

95. В начале 90-х годов туризм занял _____ место в мировой торговле товарами и услугами.

96. Наиболее дешевыми в США считаются гостиницы

97. Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как:

98. Курорты тайм-шер есть в _____ странах.

99. Возглавляет работу гостиничного комплекса

100. Крупнейшей группой гостиничных цепей во Франции является группа.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ ПРОЕКТНОГО ТИПА

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Составить схему пищевого комплекса гостиницы:

- 1) кухня;
- 2) ресторан;
- 3) бар, кафе;
- 4) секции уборки внутренних помещений и мытья посуды;

5) отдел обслуживания массовых мероприятий.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Проанализировать факторы, необходимые для составления меню:

- 1) желания и предпочтения посетителей;
- 2) квалификация поваров;
- 3) оборудование;
- 4) ценовая стратегия;
- 5) маржа;
- 6) питательная ценность блюд;
- 7) точные формулировки блюд;
- 8) доступный и правильный анализ блюд;
- 9) внешнее оформление блюд.

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Охарактеризуйте требования, предъявляемые к персоналу гостиницы категории «три звезды» с позиции его пригодности к профессиональной деятельности, наличия коммуникативных умений. Приведите примеры диалога администратора и клиента при бронировании номера. Обоснуйте свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Проанализируйте любой пример, характеризующий опыт культурного (бескультурного) обслуживания клиента (из литературы или практической деятельности) по следующим критериям: умение отвечать на телефонные звонки, умение держаться, умение убеждать, умение разрешать конфликтную ситуацию и др.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Проанализируйте пять производственных ситуаций с позиции высококачественного обслуживания персоналом гостиницы клиентов. Обоснуйте свою позицию

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Дайте пояснение по каждому из профессиональных признаков работников гостиничного сервиса: надежность, отзывчивость, компетентность, доступность, вежливость, коммуникация, доверие, безопасность, понимание клиента, материальная деятельность и др. Приведите примеры противоположных качеств. Обоснуйте ответ.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Охарактеризуйте типы гостей. Поясните, как оформляется карта профиля гостя, обоснуйте ее влияние на конкурентоспособность гостиницы

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растуще-

го спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

- 1 Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии
- 2 Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона
- 3 Психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием

Компетентностно-ориентированная задача № 9

На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

- 1 Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».
- 2 Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.
- 3 Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

- 1 Каковы действия персонала гостиницы?
- 2 Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?
- 3 Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно