



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Социально-культурный сервис и туризм»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к контрольной работе
по дисциплине

«Технология и организация гостиничных услуг»

Авторы

Кулькова Е.П., Михайлов В.С.

Ростов-на-Дону, 2013





Аннотация

Методические указания предназначены для студентов направлений подготовки «Сервис» и «Туризм» заочной формы обучения, изучающих дисциплину «Технология и организация гостиничных услуг».

Автор



Кулькова Е.П. – к.ф.н., доцент

Михайлов В.С. – к.э.н., доцент





Оглавление

1. Общие положения	4
1.1 Тематический план дисциплины	4
1.2. Задание к контрольной работе.....	5
1.3. Оформление и представление контрольной работы на проверку.....	6
2. Контрольно-измерительные материалы по дисциплине.....	7
2.1. Вопросы для подготовки к зачету	7
2.2 Вопросы к экзамену по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»	8
2.3. Тестовые задания	10
3. Список рекомендуемой литературы для изучения дисциплины	15
Законодательные акты	15
Основная литература	15
Дополнительная литература.....	15



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Технология и организация гостиничных услуг» — базовая дисциплина профессионального блока.

Целями освоения дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» являются освоение теоретических и практических навыков в области современных технологий организации гостиничных услуг, соответствующих современным стандартам, обладающих всеми качествами, удовлетворяющими требования потребителей, а также владения знаниями по организации комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

Задачи дисциплины:

- приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономике страны и туризме;
- приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия;
- овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания;
- формирование умений разрабатывать внутрипроизводственные стандарты качества и стандарты обслуживания;
- формирование навыков планирования маркетинговой и инновационной деятельности гостиничного предприятия;

Изучение дисциплины «Технология и организация гостиничных услуг» базируется на знаниях студентов, приобретенных при изучении курсов: «Организация туризма на международном рынке», «Основы туристской регионалистики», «Сервисологии», а так же на основе полученных практических навыков при прохождении производственной практики.

Освоение дисциплины разделяется на два вида работ: аудиторную и самостоятельную. К аудиторной относятся учебные занятия: установочные лекции, практические занятия, консультации у преподавателя. Самостоятельная работа студента предполагает написание контрольной работы и сдачу промежуточной аттестации — экзамена или зачета.

1.1 Тематический план дисциплины

Тема 1. Особенности сферы гостиничных услуг

Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие. Факторы спроса на гостиничное размещение. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти. Средства размещения туристов. Классификация гостиниц и номеров. Функциональные требования к гостиницам.

Тема 2. Материально-техническая база гостиниц

Характеристика материально-технической базы гостиниц. Гостиница как объект проектирования и строительства. Технологические требования по проектированию. Экологические требования. Инвестиции в гостиничном бизнесе. Формы реального инвестирования.

Тема 3. Система управления гостиничным предприятием

Организационная структура. Учредительные и организационные документы. Организация труда в гостинице. Техническая и технологическая документация. Управление гостиничным предприятием. Административная служба. Совещания и переговоры. Управление персоналом. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.

Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы

Служба маркетинга. Цена и ценообразование в гостиницах. Система продаж. Туроператоры. Рекламная и информационно-справочная деятельность. Связи с общественностью. Выставочная деятельность гостиницы. Финансовая служба. Служба безопасности.

Тема 5. Вспомогательные службы гостиницы

Инженерно-техническая служба. Охрана труда. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки.

Тема 6. Организация приема и размещения гостей

Служба приема и размещения. Порядок проживания в гостинице. Бронирование мест. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей. Услуги связи, банковские и другие.



Тема 7 Технология и организация обслуживания номерного фонда

Услуги и уборочные работы Контроль качества уборки и содержания номеров Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Оказание медицинской помощи

Тема 8 Предоставление дополнительных услуг в гостиницах.

Платные дополнительные услуги Бюро обслуживания (сервис-бюро) Экскурсионные услуги Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах Бизнес-центры и конференц-залы Транспортные услуги гостиницы

1.2. Задание к контрольной работе

Контрольная работа по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг» состоит из двух теоретических вопросов.

Вариант контрольной работы определяется по таблице в зависимости от двух последних цифр зачетной книжки.

Например, последние две цифры зачетной книжки 15, следовательно, вариант, 15. Номера заданий согласно варианта 15, 36.

Варианты заданий к контрольной работе

Предпослед. цифра зачетной книж- ки	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Последняя цифра зачетной книжки									
	Номера вопросов									
0	1,18	2,40	3,24	4,25	5,26	6,27	7,28	8,29	9,30	1,25
1	10,31	11,32	12,33	13,34	14,35	15,36	16,37	17,38	18,39	3,23
2	19,40	20,31	21,33	22,35	23,37	24,39	25,40	26,1	27,3	5,21
3	28,5	29,7	30,9	31,11	32,13	33,15	34,17	35,19	36,21	7,40
4	37,23	38,25	39,2	40,4	1,6	3,8	5,10	7,12	9,14	8,39
5	1,16	13,18	5,20	17,22	19,24	21,26	23,28	25,40	27,1	10,38
6	29,3	31,5	33,7	35,9	37,11	39,13	40,14	1,12	2,14	3,36
7	4,16	6,18	8,20	10,22	12,24	14,26	16,28	18,30	20,32	4,34
8	22,34	24,36	26,38	28,40	1,36	3,34	5,32	7,30	9,28	6,32
9	8,26	10,24	12,20	14,40	16,38	18,36	20,34	22,32	24,30	8,30

Вопросы к контрольной работе

1. История российского гостиничного дела.
2. Гостиничный бизнес в США.
3. Гостиничный бизнес в европейских странах.
4. Международные гостиничные цепи и перспективы их развития.
5. Использование флотелей и ботелей для организации круизов. Их характеристика.
6. Ротели и их использование для круизного отдыха в стране и за рубежом.
7. Флайтели – возможности для полноценного путешествия.
8. Клубные отели: перспективы развития в мире, стране.
9. Кондоминимумы в гостиничном бизнесе.
10. Особенности обслуживания клиентов в санаторно-курортном комплексе.
11. Наиболее известные бальнеологические курорты, их характеристика.
12. История становления и развития мотелей в мире.
13. Кемпинги как наиболее удобное средство размещения для автотуристов.
14. Туристские деревни и туристские приюты – характеристика и перспективы развития.
15. Организация обслуживания VIP и SIP-туристов.
16. Организация обслуживания клиентов в лечебных гостиницах.
17. История появления и перспективы развития хостелов в мире и стране.



18. Игровой бизнес в гостиницах.
19. Индустрия развлечений в предприятиях гостеприимства.
20. Архитектурно-планировочные решения наиболее известных отелей в мире.
21. Внутренний дизайн гостиниц.
22. Деятельность гостиничных служб в малых гостиницах Планирование затрат гостиничного хозяйства.
23. Себестоимость услуг гостиничного хозяйства и факторы, влияющие на её величину.
24. Использование компьютерных программ в гостиничном бизнесе.
25. Правила технической эксплуатации гостиниц.
26. Инженерные сети, коммуникации, оборудование гостиниц.
27. Новые виды оборудования и санитарно-гигиенических средств для поддержания гигиенического комфорта в гостиницах.
28. Организация питания групповых туристов в гостиничном комплексе.
29. Особенности организации обслуживания в средствах размещения гостиничных сетей.
30. Государственное регулирование гостиничной деятельности в стране, за рубежом.
31. Лицензирование гостиничной деятельности за рубежом.
32. Сертификация гостиниц за рубежом.
33. Техническая (инженерная) служба: характеристика, функции.
34. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ .
35. Международные гостиничные правила
36. Франкфуртская таблица по снижению цен на гостиничные услуги.
37. Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства.
38. Порядок сертификации гостиничных услуг.
39. Лицензирование средств размещения в РФ
40. Анимационная деятельность в отелях. Виды анимации.

1.3. Оформление и представление контрольной работы на проверку

Контрольная работа выполняется в печатном или рукописном виде на листах формата А4.

Страницы контрольной работы нумеруются, начиная с титульного листа, но номер на нем не ставится.

Объем контрольной работы должен составлять около 10 стр. машинописного текста.

Библиографический список должен содержать не менее 5 источников.

После написания:

1. Контрольная работа сшивается при помощи степлера или скоросшивателя.
2. На титульный лист (чистый лист формата А4) помещается «Адресная наклейка».
3. В сроки, обозначенные в учебном графике, контрольная работа передается в деканат.



2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Вопросы для подготовки к зачету

Вопросы к зачету по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»

1. Эволюция гостиничного хозяйства.
2. Классификация отелей в зависимости от цели путешествия и их характеристика.
3. Особенности гостиничных услуг.
4. Факторы, влияющие на заполняемость гостиницы.
5. Архитектурные и технические решения отелей.
6. Коллективные средства размещения. Общие требования к ним.
7. Специализированные средства размещения. Общие требования к ним.
8. Индивидуальные средства размещения. Общие требования к ним.
9. Требования безопасности, предъявляемые к средствам размещения.
10. Классификация гостиниц в зависимости от различных показателей.
11. Характеристика средств размещения категории «без звезд».
12. Характеристика средств размещения категории «1 звезда».
13. Характеристика средств размещения категории «2 звезды».
14. Характеристика средств размещения категории «3 звезды».
15. Характеристика средств размещения категории «4 звезды».
16. Характеристика средств размещения категории «5 звезд».
17. Наиболее известные системы классификации отелей по уровню комфорта в мире.
18. Технология обслуживания клиентов отелей.
19. Клиент и его требования.
20. Обслуживание VIP- и СIP-клиентов.
21. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.
22. Общие правила общения персонала с клиентами.
23. Требования к персоналу гостиниц.
24. Категории номеров и их характеристика.
25. Планировка номеров.
26. Общая характеристика служебных помещений в отеле.
27. Внутригостиничные коммуникации в отеле.
28. Общественные помещения в отеле.
29. Помещения культурно-массового, спортивно-оздоровительного назначения и организация их работы.
30. Помещения бытового обслуживания и организация их работы.
31. Классификация служб в гостиничном хозяйстве, требования к работникам.
32. Служба бронирования: характеристика, функции.
33. Служба обслуживания: характеристика, функции.
34. Служба приема, размещения и расчетная часть: характеристика, функции.
35. Служба эксплуатации номерного фонда: характеристика, функции.
36. Административная служба: характеристика, функции.
37. Финансовая служба: характеристика, функции.
38. Коммерческая служба: характеристика, функции.
39. Служба безопасности: характеристика, функции.
40. Служба питания: характеристика, функции.



2.2 Вопросы к экзамену по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»

1. Международные классификации гостиниц и других средств размещения. Понятие и цели классификации гостиниц. Международные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
2. Классификация гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.
3. Государственное регулирование гостиничной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничных предприятий: Международные гостиничные правила, Международная гостиничная конвенция, Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
4. Классификация гостиниц по функциональному назначению (курортная гостиница, лечебный отель, СПА-отель). Требования к обслуживающему персоналу
5. Операционный процесс обслуживания в гостинице. Этапы гостиничного цикла и их характеристика. Расчет и оформление выезда гостя.
6. Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы в гостинице.
7. Технологии уборочных мероприятий в гостинице. Технология уборки жилых помещений в гостинице. Виды уборочных работ.
8. Управление материально-техническими запасами в хозяйственной службе гостиницы.
9. Характеристика гостиничных услуг. Понятие гостиничной услуги, виды гостиничных услуг. Свойства услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.
10. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.
11. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.
12. Организация и технологии работы фитнес-центра в гостинице.
13. Организация работы консьержной службы в гостинице. Цели, задачи и функции службы. Место в структуре гостиницы. Взаимодействие с различными службами.
14. Организация и технологии работы сервисной службы в гостинице. Цели, задачи и функции обслуживающего персонала в униформе. Технологии обслуживания.
15. Формы стимулирования сотрудников в гостиничной индустрии. Цели, принципы и структура системы материального и морального стимулирования сотрудников в гостинице.
16. Конфликты, их классификация и пути благоприятного разрешения. Понятие конфликта. Классификации конфликтов Технологии работы с жалобами гостя.
17. Кадровая политика и кадровое планирование на предприятиях гостиничного бизнеса. Основные направления деятельности кадровых служб.
18. Служба приема и размещения как контактная служба. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала.
19. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Тарифы и тарифная политика. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного продукта. Прогнозирование продаж. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
20. Глобальные системы резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Особенности негарантированного, гарантированного, двойного бронирования.
21. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристических групп в службе приема и размещения. Заезд гостя в гостиницу. Особенности встречи и приветствия гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Процедура выписки гостя.
22. Порядок расчета за проживание, дополнительные платные услуги: Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.
23. Классификация гостиничных номеров. Российский и зарубежный опыт.



24. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
25. Служба телефонных операторов. Должностные обязанности работников. Оборудование рабочего места. Правила телефонного этикета.
26. Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице.
27. Корпоративная культура гостиничного предприятия. Стратегия и тактика гостиничного предприятия.
28. Стандарты обслуживания гостей. Требования, предъявляемые к работникам: стандарты внешнего вида, поведения, делового общения и др. Программа *Mystery Guest*. *Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы*.
29. Организация работы службы питания гостиницы. Цели, задачи и функции службы питания в гостинице. Условия питания в гостиничных предприятиях. Виды условий питания в гостинице и их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.). Организация отдельных приемов пищи. Особенности организации завтраков. Характеристика основных видов завтраков (континентальный, английский, американский и т.д.).
30. Организация рационального питания в санаторно-курортных комплексах.
31. Организация банкетного обслуживания в гостиницах.
32. Формы и методы обслуживания в предприятиях питания. Методы обслуживания: «а ля карт»; «а парт»; «табльдот»; «шведский стол»; буфетное обслуживание, их характеристика.
33. Организация кейтерингового обслуживания в гостиницах. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Роль кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.
34. Организационные и технические решения создания единой интегрированной системы безопасности в гостинице. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
35. Планирование и управление безопасностью. Требования к подготовке руководителей служб безопасности и их ведущих сотрудников. Управление безопасностью. Планирование работы службы безопасности гостиничного предприятия.
36. Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия. Организация обеспечения безопасности внешней деятельности. Порядок оценки степени реальных конкурентных отношений. Организация информационно-аналитической работы.
37. Аудит безопасности гостиничного предприятия. Общие положения аудита безопасности гостиничного предприятия. Практика аудита информационной безопасности.
38. Эксплуатационная программа гостиничного хозяйства. Текущие затраты и себестоимость гостиничных услуг. Прибыль и рентабельность гостиничного предприятия. Основные фонды, их воспроизводство. Оборотные средства. Оплата труда работников гостиничного предприятия.
39. Анализ маркетинговой деятельности гостиничного предприятия. Анализ ценовой политики. Анализ конкурентоспособности.
40. Организация и технология работы коммерческой службы гостиничного предприятия. Структура службы. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничных услуг. Профессиональные качества продавца гостиничных услуг.
41. Коммуникации при продаже гостиничного продукта: вербальная, невербальная, письменная.
42. Структура инженерной службы. Взаимодействие инженерной службы с другими отделами гостиницы.
43. Анимационная служба в гостинице. Цели и задачи анимационной службы. Виды анимационной службы.
44. Культурно-досуговая анимация в индустрии гостеприимства. Особенности и значение анимационной деятельности в индустрии гостеприимства. Виды анимационной деятельности. Организация анимационной деятельности в средствах размещения России. Формы анимационной работы с разными возрастными группами.



Функции и задачи анимации.

45. Формы организации досуга. Формы организации досуга, их характеристика. Организация конкурсно-досуговых программ. Организация массового самодеятельного досуга.
46. Организация и технологии работы транспортной службы в гостинице. Основные цели, задачи и функции службы.
47. Организация и технологии предоставления услуги проката автомобилей «Rent-a-car».
48. Типы авиатарифов и условия их применения. Виды и типы авиатарифов. Понятия «нормальные», «специальные», «льготные», «рекламные» тарифы. Примеры отдельных типов авиатарифов, ограничения в условиях применения специальных тарифов.
49. Организация и технологии работы службы охраны труда в гостинице. Цели и задачи службы. Обязанности работников по охране труда.
50. Формы стимулирования сотрудников в гостиничной индустрии. Цели, принципы и структура системы материального и морального стимулирования сотрудников в гостинице.
51. Коммуникативная компетентность специалиста гостиничного бизнеса. Понятие коммуникативной компетентности.
52. Кадровая политика и кадровое планирование на предприятиях гостиничного бизнеса.

2.3. Тестовые задания

При сдаче экзамена по дисциплине с целью повышения оценки студент может выполнить тестовое задание.

Примеры тестовых заданий приведены ниже.

Тест 1

1. Коллективные средства размещения:
 - 1) дома отдыха
 - 2) спортивные базы
 - 3) комнаты в квартирах
 - 4) дома
 - 5) коттеджи
 - 6) квартира
2. Индивидуальные средства размещения:
 - 1) мотели
 - 2) пансионаты
 - 3) конгресс-центры
 - 4) лагеря труда и отдыха
 - 5) круизные суда
 - 6) квартира
3. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
 - 1) аренда помещений для конференций
 - 2) международная спутниковая связь
 - 3) заказ железнодорожных билетов
 - 4) резервирование мест в ресторанах
 - 5) Интернет
 - 6) услуги ламинирования
4. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
 - 1) обслуживание гостей в номерах
 - 2) бронирование номеров
 - 3) вопросы по организации презентаций



- 4) оказание услуг справочной службы
 - 5) изучение и анализ потребности клиентов
 - 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
5. Основные функции финансовой службы:
- 1) прием гостей
 - 2) оказание бытовых услуг
 - 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
 - 4) ремонт и строительство
 - 5) оказание транспортных услуг
 - 6) контроль за работой системы кондиционирования
6. Основные функции инженерно-технической службы:
- 1) услуги парикмахерской
 - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
 - 3) услуги спортзала
 - 4) услуги портного
 - 5) торговые киоски
 - 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
7. Основные функции коммерческой службы:
- 1) оперативное и стратегическое планирование
 - 2) косметический кабинет
 - 3) спортивно-оздоровительный центр
 - 4) массаж
 - 5) прием и размещение гостей
 - 6) бронирование
8. Основные функции вспомогательных служб:
- 1) изучение потребностей клиентов
 - 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
 - 3) тренажерные залы
 - 4) услуги прачечной
 - 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
 - 6) регистрация гостей
9. Основные функции дополнительной службы в отеле:
- 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
 - 2) услуги бизнес-центра
 - 3) вопросы правового обеспечения
 - 4) визовая поддержка
 - 5) противопожарная безопасность
 - 6) расчет клиента и выезд гостя

Тест 2

1. Уместно предложить чаевые в гостинице:
- 1) кассиру
 - 2) управляющему
 - 3) горничной
 - 4) менеджеру по бронированию
 - 5) бухгалтеру
 - 6) беллману



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

3. По продолжительности работы выделяют:
 - 1) круглогодичные гостиницы
 - 2) ведомственные гостиницы
 - 3) первоклассные гостиницы
 - 4) сезонные гостиницы
 - 5) гостиницы смешанного действия
 - 6) мотели

4. По функциональному назначению выделяют:
 - 1) отели эконом класса
 - 2) частные гостиницы
 - 3) транзитные гостиницы
 - 4) гостиницы целевые
 - 5) гостиницы кратковременного пребывания
 - 6) малые отели

5. Организационная структура современного отеля зависит от:
 - 1) количества номерного фонда
 - 2) формы собственности
 - 3) сегмента потребителя
 - 4) целевого назначения гостиницы
 - 5) директора
 - 6) гл. бухгалтера

6. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:
 - 1) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
 - 2) гостиница на морском побережье
 - 3) гостиницы делового назначения
 - 4) гостиницы для отдыха
 - 5) отели «люкс»
 - 6) все варианты ответов

7. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:
 - 1) по часам
 - 2) по звездам
 - 3) по коронам
 - 4) по буквам
 - 5) по знакам
 - 6) по очкам

8. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
 - 1) Греции
 - 2) Великобритании
 - 3) США
 - 4) Италии и Израиле
 - 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
 - 6) Китае



9. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:
- 1) административная служба
 - 2) служба управления номерным фондом
 - 3) служба приема и размещения
 - 4) хозяйственная служба
 - 5) коммерческая служба
 - 6) инженерно-техническая служба
10. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
- 1) Греция
 - 2) Великобритания
 - 3) США
 - 4) Италии
 - 5) Франции
 - 6) Бельгии
11. К сопутствующим услугам относятся:
- 1) хранение багажа
 - 2) отправка и получение писем и телеграмм
 - 3) медицинская помощь
 - 4) организация продажи билетов
 - 5) экскурсионное обслуживание
 - 6) прокат автомобилей
12. Бесплатные услуги:
- 1) побудка
 - 2) доставка цветов
 - 3) заказ мест в ресторанах города
 - 4) доставка корреспонденции
 - 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
 - 6) вызов такси
13. Требования к бизнес-отелям:
- 1) наличие анимационной службы
 - 2) собственный автомобильный парк
 - 3) преобладание одноместных номеров
 - 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
 - 5) питание только шведский стол
 - 6) наличие банкетного зала
14. Загрузка гостиницы зависит от:
- 1) сезона
 - 2) экономической ситуации в стране
 - 3) погоды
 - 4) конкурентов
 - 5) политической ситуации в стране
 - 6) все варианты ответов
15. 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



- 5) погодных условий
- 6) % занятости номеров

16. 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) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени



3. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Законодательные акты

1. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
2. Постановление правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490), (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.).
3. Приказ Ростуризма № 86 от 21.07.2005 «Система классификации гостиниц и других средств размещения»

Основная литература

1. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. - М., 2006.
2. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания. Ростов-н-Дону: «Феникс». 2005.-384с.
3. Волков Ю.В. Гостиничный и туристский бизнес: учеб. Пособие для вузов/Ю.Ф. Волков. -2-е изд. –Ростов н/Д: Феникс, 2009.
4. Веткин. В.А. Технология создания туристского продукта: учеб. Пособие / В.А. Веткин.- М:ГроссМедиа:Росбух, 2008.
5. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг – М.: Академия, 2009

Дополнительная литература

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М., 2007.
2. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. - М., 2006.
3. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами – Минск БГЭУ, 2009
4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. – 2-е изд. – Мн.: Новое знание, 2005.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело – М.: Дашков и К, 2009.
6. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело», «Гостиница и ресторан».