



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Социально-культурный сервис и туризм»

Практикум по дисциплине

«Технология и организация гостиничных услуг»

для студентов всех направлений «Сервис»
и «Туризм» дневной формы обучения

Автор
Кулькова Е.П.

Ростов-на-Дону, 2013





Аннотация

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

Автор

к.ф.н., доцент Кулькова Е.П.





Оглавление

1. Общие положения	4
1.1 Темы и содержание практических и семинарских занятий	5
1.2. Практические задания по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»	7
2. Контрольно-измерительные материалы по дисциплине.....	11
2.1 Темы рефератов:	11
2.2.. Вопросы для подготовки к зачету	12
2.3.Вопросы для подготовки к экзамену	14
2.4. Тестовые задания	18
3. Список рекомендуемой литературы для изучения дисциплины	37
Приложения.....	38



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 реферата, выполнения индивидуального практического задания сдачу промежуточной аттестации — экзамена или зачета.

В настоящих методических указаниях приводятся задания и требования к практическим занятиям по дисциплине. Согласно количества часов выделенных на практические занятия по учебному плану, каждая тема может быть рассмотрена в течении 2 или 4 часов.



1.1 Темы и содержание практических и семинарских занятий

Тема 1. Исторические предпосылки формирования современной системы гостиничного сервиса.

План занятия:

1. Эволюция гостиничного хозяйства: древний период (4-ое тысячелетие до н.э. – 476 г.н.э.); период средневековья (V-XV вв. н.э.); «новое» время (XVI в. – по настоящее время).
2. Исторические предпосылки формирования современной системы гостиничного сервиса в России.
3. Подготовка презентации «Уникальные отели мира»

Тема 2. Особенности сферы гостиничных услуг

План занятия:

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

Тема 3. Система управления гостиничным предприятием

План занятия:

1. Организация труда в гостинице, управление персоналом.
2. Управление гостиничным предприятием
3. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.

Тема 4. Организация работы функциональных служб гостиницы

План занятия:

1. Организация работы службы маркетинга в гостинице
2. Рекламная и информационно-справочная деятельность гостиницы
3. Финансовая служба гостиницы.



4. Задачи и организация работы службы безопасности в гостинице.

Тема 5. **Вспомогательные службы гостиницы**

План занятия:

1. Инженерно-техническая служба и ее функции.
2. Организация работы службы снабжения и складирования.
3. Бельевое хозяйство. Работа прачечной и химчистки

Тема 6. **Организация приема и размещения гостей**

План занятия:

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

Тема 7 **Технология и организация обслуживания номерного фонда**

План занятия

1. Структура и подразделения службы обслуживания номерного фонда
2. Технологии и виды уборочных работ. Контроль качества уборки и содержания номеров
Должностные инструкции персонала службы номерного фонда.
3. Организация работы персонала по обслуживанию номерного фонда. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.

Тема 8. **Предоставление дополнительных услуг**

План занятия

1. Платные дополнительные услуги
Бюро обслуживания (сервис-бюро)
2. Экскурсионные услуги
Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах
3. Бизнес-центры и конференц-залы
4. Транспортные услуги гостиницы
5. Анимационная деятельность гостиницы
6. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги



1.2. Практические задания по дисциплине «Технология и организация гостиничных услуг»

Задание 1

Охарактеризовать систему классификации гостиниц и других средств размещения в стране по заданию (Приложение А). Для выполнения индивидуального практического задания №1, 3 вычислить n – номер варианта по следующему алгоритму:

а) от числа 50 отнять две последние цифры номера зачетной книжки;

б) если получится отрицательное число, то взять его положительное значение.

Например, две последние цифры номера зачетной книжки 78;

$$50 - 78 = -28, \text{ следовательно, } n = 28.$$

Для выполнения практического задания №1.

а) Выбрать страну для индивидуального задания по Приложению А.

б) Привести классификацию и характеристику средств размещения в выбранной стране.

в) Сравнить классификационную характеристику отелей в стране по заданию с действующей в настоящее время в Российской Федерации классификацией средств размещения. Сделать выводы.

Задание 2

Подготовить сообщение об «уникальном» средстве размещения в мире (имеющем собственную концепцию, отличающую предприятие от других). Для выполнения практического задания №2 необходимо воспользоваться дополнительной литературой, в том числе ресурсами Internet. Форма сообщения произвольная. Презентация обязательна.

Задание 3

1 Сравнить требования, предъявляемые к гостиницам в РФ в соответствии с Положением о государственной системе класси-



фикации гостиниц и других средств размещения в РФ по заданию (см. Приложение Б таблица 1).

2. Сравнить требования, предъявляемые в РФ к гостиничным номерам в зависимости от категории по заданию (см. Приложение Б таблица 2, В).

Задание 4

Пользуясь Приложением В, идентифицировать категорию одной гостиницы из представленных ниже задач.

1. Гостиница имеет отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте. Площадь двухместного номера 14 м^2 , двери с внутренним предохранителем, освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы. Оснащение мебелью: односпальная кровать — $90 \times 200 \text{ см}$, двуспальная — $160 \times 190 \text{ см}$. В апартаментах телефонный аппарат в каждой комнате. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4 м^2 , площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м^2 (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером $160 \times 200 \text{ см}$, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

4. Гостиница имеет отдельный от служебного вход для гостей, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери и замки с внутренним предохранителем, холодильник в многокомнатных номерах. Гостиница предлагает следующие услуги: ежедневная уборка номера горничной, смена постельного белья один раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, смена полотенец один раз в три дня. В гостинице имеется помещение для просмотра телепередач, внутренняя телефонная связь в 100% номеров, санузел распо-



ложен не менее чем в 50% номеров.

5. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от атмосферных осадков и воздушно-тепловой завесой. В гостинице есть гараж, стационарный генератор, обеспечивающий работу всего энергопотребляющего оборудования, оборудование для дополнительной фильтрации воды, прямая телефонная связь с международной связью в 100% номеров. Номера оборудованы мини-барами и мини-сейфами, информационными материалами на иностранных языках. Гостиница располагает спортивно-оздоровительным центром, окончание завтрака предоставляется не ранее 10.00 часов, обслуживание питанием в номере круглосуточно.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7. Гостиница предлагает следующие услуги: мелкий ремонт одежды, вручение корреспонденции гостям, химчистка: исполнение заказа в течение суток, ежедневная уборка номера горничной, хранение ценностей в сейфе администрации, хранение багажа, круглосуточный обмен валюты, аренда автомашины, бронирование билетов на различные виды транспорта. Начало завтрака не позднее 7.00 часов. Имеются следующие помещения для предоставления услуг питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами, банкетными залами и ночным клубом. В составе общественных помещений медицинский кабинет, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс. Имеются электронные средства контроля за безопасностью номера.

8. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке, туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного



одноместного номера — 10 м².

9. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м².

10. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 x 200 см, двухспальные 200 x 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

11. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35 дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80 x 190 см и двухспальными — 160 x 190 см. Имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номере.

12. В номерном фонде гостиницы есть многокомнатные номера (апартаменты). Информационные материалы в номере представлены телефонным справочником, перечнем предоставляемых гостиничных услуг, рекламными материалами с туристской и другой информацией. Бизнес-центр предлагает следующие услуги: электронные средства связи, копировальную технику. Коридоры гостиницы имеют сплошное ковровое покрытие. Гостиница располагает стационарным генератором, обеспечивающим основное освещение и работу оборудования (в том числе лифтов) в течение суток. Площадь одноместного однокомнатного номера — 10 м², двухместного — 14 м².



2. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1 Темы рефератов:

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 CIP-туристов.
16. Организация обслуживания клиентов в лечебных гостиницах.
17. История появления и перспективы развития хостелей 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.

План реферата составляется самостоятельно, можно согласовать его с ведущим преподавателем.

План реферата в общем виде должен состоять из введения с обоснованием актуальности темы реферата, основной части и заключения, списка использованных источников. При необходимости делаются приложения.

Объем реферата 15 – 20 стр. машинописного текста. Требования к оформлению стандартные.

Каждое выполненное задание должно заканчиваться списком использованной литературы.

2.2. Вопросы для подготовки к зачету

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.
41. Техническая (инженерная) служба: характеристика,



- функции.
42. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (от 25.04.1997г. № 490 в редакции 2000 г.).
 43. Международные гостиничные правила (от 02.11.1982 г.)
 44. Франкфуртская таблица по снижению цен на гостиничные услуги.
 45. Стандартизация и сертификация гостиничного хозяйства.
 46. Порядок сертификации гостиничных услуг.
 47. Лицензирование средств размещения в РФ.

2.3. Вопросы для подготовки к экзамену

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, бизнес - отель, СПА-отель). Требования к обслуживающему персоналу

5. Операционный процесс обслуживания в гостинице. Этапы гостиничного цикла и их характеристика. Расчет и оформление выезда гостя.

7. Организация и технологии работы административно-хозяйственной службы в гостинице.

8. Технологии уборочных мероприятий в гостинице. Технология уборки жилых помещений в гостинице. Виды уборочных работ.

9. Управление материально-техническими запасами в хозяйственной службе гостиницы.

10. Характеристика гостиничных услуг. Понятие гостиничной услуги, виды гостиничных услуг. Свойства услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.

11. Организация и технологии предоставления дополнительных услуг в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.



12. Организация и технологии работы бизнес-центра в гостинице.
13. Организация и технологии работы фитнес-центра в гостинице.
14. Организация работы консьержной службы в гостинице. Цели, задачи и функции службы. Место в структуре гостиницы. Взаимодействие с различными службами.
15. Организация и технологии работы сервисной службы в гостинице. Цели, задачи и функции обслуживающего персонала в униформе. Технологии обслуживания.
16. Формы стимулирования сотрудников в гостиничной индустрии. Цели, принципы и структура системы материального и морального стимулирования сотрудников в гостинице.
17. Конфликты, их классификация и пути благоприятного разрешения. Понятие конфликта. Классификации конфликтов. Технологии работы с жалобами гостя.
18. Кадровая политика и кадровое планирование на предприятиях гостиничного бизнеса. Основные направления деятельности кадровых служб.
19. Служба приема и размещения как контактная служба. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала.
20. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия. Тарифы и тарифная политика. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного продукта. Прогнозирование продаж. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
21. Глобальные системы резервирования: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Особенности негарантированного, гарантированного, двойного бронирования.
22. 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.
23. Порядок расчета за проживание, дополнительные платные услуги: Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera.
24. Классификация гостиничных номеров. Российский и зарубежный опыт.
25. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.



26. Служба телефонных операторов. Должностные обязанности работников. Оборудование рабочего места. Правила телефонного этикета.
27. Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице.
28. Корпоративная культура гостиничного предприятия. Стратегия и тактика гостиничного предприятия.
29. 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.
30. 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.

2.4. Тестовые задания

Тестовые задания 1,2 предназначены для текущего контроля знаний. Тестовые задания 3,4 для итогового контроля знаний студентов. 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. Апартамент:

- 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

Тест 3

	Вопросы		Ответы
1	Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?		Арендованное жилье Гостиницы Конгресс-центры Хостелы
2	Ботель – это небольшая гостиница		на воде в воздухе под водой в горах
3	Мотель – это средство размещения, расположенное		в деловой части города вблизи автомагистралей в центре населенного пункта возле железнодорожного вокзала
4	Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?		Вызов врача Передача корреспонденции Информация портье Обслуживание питанием в номере



5	В Израиле отели классифицируются по уровню комфорта на три категории. Выберите верный вариант.	Люкс, высшая, первая Высшая, первая, 7вторая Первая, вторая, третья
6	В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?	Великобритания Германия Греция Франция
7	Международные гостиничные правила – это обязательные правила для любой гостиницы?	Да Нет
8	Из какого количества комнат состоит жилой номер первой категории?	четырёх трех двух одной
9	В жилых номерах гостиниц каких категорий постельное белье должно меняться ежедневно?	с «без звезд» по 5* категорию с 1* по 5* с 2* по 5* с 3* по 5* с 4* по 5*
10	В мотеле какой категории допускается отсутствие предприятий общественного питания?	без звезд, 1* 2* 3* 4* 5*
11	В гостинице категории 4 звезды может быть четырехместный номер (2 категории)?	Да Нет
12	Какое количество мест в одно- и двухместных номерах в процентном отношении должен содержать номерной фонд гостиницы категории «3 звезды»?	60% 80% 100%
13	Что из перечисленного не входит в вестибюльную группу помещений?	гардероб бельевой склад камера хранения рецепция
14	Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?	Да Нет



15	Какова минимальная площадь однокомнатного двухместного номера в гостинице категории 3*?		10 кв.м 14 кв.м
16	Какое количество номеров может быть без санузла в гостинице категории 2*?		25 50 75 100
17	Консьерж – это работник службы _____.		административной обслуживания приема и расчетной части эксплуатации номерного фонда
18	Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?	1 2 3 4	знание иностранных языков коммуникабельность наличие специального образования ограничение возраста
19	Работников каких служб относят к персоналу первого уровня?	1 2 3 4	коммерческой бронирования технической финансовой
20	К персоналу неконтактных служб относят работников службы _____	1 2 3 4	административной банкетинга эксплуатации номерного фонд обслуживания
21	Заявки на бронирование номеров/мест в средства размещения поступают из постоянных и _____ источников.	1 2 3 4 5	переменные разовые случайные выборочные внутренние
22	Какие пути (каналы) резервирования мест в гостиницах из перечисленных не предназначены для индивидуальных туристов?	1 2 3 4 5	интернет-бронирование централизованное бронирование телефон почта факс



23	Какая информация не требуется в заявке на бронирование мест в гостинице?	1 2 3 4 5	количество гостей дата и время приезда дата и время отъезда семейное положение потенциальных гостей категория номера
24	Резервирование с подтверждением гостиницы о том, что она предоставит клиенту заказанный номер и в необходимом ему время называется _____ бронированием	1 2 3 4	гарантированным негарантированным обязательным перебронированием
25	Какую из перечисленных причин, приводящих к сверхбронированию номеров в гостинице, можно назвать объективной?	1 2 3 4	бронирование клиентом номера в нескольких гостиницах получение прибыли отелем несвоевременный отъезд гостя приказ владельца гостиницы
26	Поднос багажа в номер является обязательной услугой в гостиницах каких категорий?	1 2 3 4	без звезд и 1* 2* и 3* 3* и 4* 4* и 5*
27	В течение какого времени багаж зарегистрированного гостя должен быть доставлен в номер?	1 2 3 4	3 мин 5 мин 8 мин 10 мин
28	Багаж гостя в номер доставляет _____	1 2 3 4 5	Посыльный коридорный Валет портье супервайзер
29	Услуги, которые оказывают консьержи, входят в цену размещения?	1 2	Да Нет



30	Анкета «случайного» гостя, прибывшего в гостиницу, заполняется дежурным администратором?	1 2	Да Нет
31	Заполненная и подписанная «Анкета гостя», прибывшего в гостиницу, - это _____	1 2 3 4	информационный листок страховой полис подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение пропуск в гостиницу
32	Цена номера по брони дороже опубликованного тарифа?	1 2	Да Нет
33	Бронирование по предоплате (или по выставлению счета, или по кредитной карте, или туристским ваучером) – это _____ бронирование	1 2 3 4	обязательное гарантированное негарантированное централизованное
34	Группе туристов при поселении в отеле выписывают общую визитную карту?	1 2	Да Нет
35	Кому отправляется «подтверждение бронирования» в случае двойного бронирования?	1 2 3 4	только первому клиенту только второму клиенту обоим нет верного ответа
36	Вещь, которую уехавший гость забыл в вестибюле гостиницы, должна быть сохранена и возвращена ему?	1 2	Да Нет
37	С каким типом бронирования клиенты чаще всего не приезжают в гостиницу?	1 2 3	гарантированное негарантированное сверхбронирование
38	Сверхбронирование – это услуга гостиницы, которая повышает её имидж?	1 2	Да Нет
39	При своевременной аннуляции бронирования можно ли получить обратно деньги за бронь?	1 2	Да Нет
40	В обязанности персонала какой службы входит подготовка «Листов	1 2	обслуживания бронирования



	заезда на каждый день»?	3 4 5	приема и расчетная часть эксплуатации номерного фонда административной
41	Картотека постоянных гостей включает только VIP-персон?	1 2	Да Нет
42	Может ли администрация гостиницы изменить единый расчетный час с 12-00 на другой?	1 2	Да Нет
43	Может ли турфирма аннулировать заказ на размещение туристов в гостинице менее чем за 24 часа до заезда без уплаты штрафа?	1 2	Да Нет
44	Если турист поселяется в гостинице после 00.00, как ему должны выставить счет за этот период времени до расчетного часа?	1 2 3 4	бесплатная услуга за каждый час до расчетного часа за половину суток за сутки
45	Время, проведенное в гостинице сверх срока проживания, равное 5 часам после расчетного часа, оплачивается гостем _____	1 2 3 4	бесплатная услуга за каждый час задержки за половину суток за сутки
46	Если гость задержался в гостинице на 15 часов после расчетного часа, как будет оплачиваться гостем эта услуга?	1 2 3 4	бесплатная услуга за каждый час задержки за половину суток за сутки
47	Фактическая суточная загрузка гостиницы означает отношение _____ номеров (мест) к их общему количеству	1 2 3 4	забронированных подготовленных проданных выведенных для реконструкции
48	Загрузка гостиницы – это _____ показатель спроса на гостиничные услуги	1 2 3 4	абсолютный качественный количественный эластичный



49	Корпоративный тариф – это _____ цена	1 2 3 4	опубликованная завышенная договорная относительная
50	Медицинская аптечка при необходимости предлагается клиенту отеля за дополнительную плату?	1 2	Да Нет
51	Должна ли дежурная по этажу бесплатно предоставлять комплект столовой посуды и приборов любому проживающему в гостинице?	1 2	Да Нет
52	Какой вид уборки номера требует больше затрат времени?	1 2 3 4	текущая после выезда гостя генеральная нет верного ответа
53	Сертификация гостиницы - это процедура подтверждения туристами качества и безопасности гостиничных услуг?	1 2	Да Нет
54	Сертификация средства размещения проводится на соответствие его требованиям ГОСТа Р 50645-94 Классификация гостиниц?	1 2	Да Нет
55	Классификация средства размещения (СР) в РФ состоит из нескольких этапов: 1) экспертная оценка соответствия СР категории; 2) _____ СР; 3) инспекционный контроль классифицированного СР.	1 2 3 4	аттестация лицензирование сертификация стандартизация
56	Заявка на проведение классификации средства размещения подается добровольно?	1 2	Да Нет
57	Может ли Аттестационная комиссия отказать в выдаче сертификата категории гостинице без объяснения причин?	1 2	Да Нет
58	Как часто может проводиться плановый инспекционный контроль классифицированного средства размещения?	1 2 3 4	2 раза в год 1 раз в год 1 раз в 2 года 1 раз в 5 лет



59	Реконструкция классифицированного средства размещения – это повод для его инспекционной проверки?	1 2	Да Нет
60	Франкфуртская таблица по снижению цен за гостиничные услуги действует во всем мире?	1 2	Да Нет

Тест 4

№	Вопросы	Ответы
1	При каком минимальном количестве номеров гостиничное предприятие, занимающееся временным размещением туристов, называется средством размещения в РФ?	5 7 10 20 50
2	В какой стране принята классификация гостиниц по системе «Корон»?	Франция Германия Испания Великобритания
3	В какой стране принята классификация гостиниц по системе «Классов»?	Франция Германия Испания Великобритания
4	Флайтель - это небольшая гостиница	на суше на воде под водой в воздухе
5	Хостель – это	лечебно-оздоровительная гостиница дом отдыха молодежная гостиница туристский приют
6	Номерной фонд – это общее количество _____ в средстве размещения	номеров высшей категории номеров/ мест персонала, обслуживающего номера помещений



7	Должно ли хотя бы одно предприятие питания в гостинице категории 3 * работать круглосуточно?	Да Нет
8	В гостиницах каких категорий можно заказать «ночной банкет» в номер?	1* 2*и 3* 4* и 5* нет верного ответа
9	В гостиницах каких категорий вход для гостей в ресторан должен быть и из гостиницы и с улицы?	с 1* по 5* со 2* по 5* с 3* по 5* в 4* и 5*
10	Номер студия – это номер высшей категории из _____ комнат	одной двух трех четырёх
11	Ежедневная уборка номера горничной должна производиться в гостиницах каких категорий?	с «без звезд» по 5* с 1* по 5* с 3* по 5* с 4* по 5*
12	В гостиницах каких категорий возможны длительные перерывы в подаче горячей воды?	2* 3* 4* 5*
13	Какое количество комнат может быть в номере «сюит»?	две и более одна
14	Двухэтажная гостиница категории 4* должна иметь пассажирский лифт?	Да Нет
15	В гостинице категории 2* можно заказать апартаменты или соединенные номера?	Да Нет
16	Какова мин площадь однокомнатного двухместного номера в гостиницах 4*?	14 кв.м 15 кв.м
17	Какое количество номеров может быть без санузла в гостинице 1*?	25 50 75
18	Мини-бар и мини-сейф в номере обязательны в гостиницах каких категорий?	«без звезд» и 1* 2* и 3* 4* и 5*
19	Сейф для хранения ценностей у администратора должен быть в любой гостинице?	Да Нет



20	Какие требования предъявляют к персоналу неконтактных служб?	Ограничение возраста Опыт работы в гостинице Хорошие голосовые данные Ухоженный внешний вид
21	К персоналу неконтактных служб относят работников	Службы бронирования Службы обслуживания Административной службы Служба приема и расчетная часть
22	В заявке на бронирование можно не сообщать следующую информацию о потенциальных клиентах:	Вид оплаты Дата и время заезда Дата и время отъезда Национальность Примерная цена
23	Подтверждение бронирования – это документ, который необходим только для отчетности гостиницы?	Да Нет
24	Законно ли у нас в стране двойное бронирование гостиничных номеров (мест)?	Да Нет
25	Что такое гарантированное подтверждение бронирования?	Оплата брони Бонус на следующее поселение
26	В случае гарантированного бронирования как долго номер будет сохраняться для заказчика?	½ суток сутки всё заказанное время до 18.00 местного времени
27	Гостиница несет ответственность за сохранность вещей клиентов в номере?	Да Нет



28	Можно ли с помощью «шахматки» («Карта движения номеров») определить количество свободных мест в гостинице?	Да Нет
29	Кем может осуществляться парковка и подача автомобиля ко входу гостиницы?	коридорными портье служащими га- ражного хозяйст- ва швейцарами
30	Парковка и подача автомобиля является обяза- тельной услугой в гостиницах каких категорий?	3* 4* 5*
31	«Анкету гостя» на группу туристов заполняют общую?	Да Нет
32	Является ли визитная карта документом на право входа в гостиницу?	Да Нет
33	Можно ли считать визитную карту рекламным средством?	Да Нет
34	Какой документ оформляется в гостинице при безналичном расчете за проживание группы ту- ристов?	счет разрешение на поселение накладная фактура
35	Что из перечисленного не нужно предъявлять в рецепцию при поселении группы туристов в гостиницу?	направление турфирмы списки туристов страховые полисы туристов паспорта
36	На регистрацию группы туристов в «рецепции» до 30 человек отводится _____ минут.	8 15 30 40
37	Стюард выполняет работу по вечерней подготов- ке номера в гостиницах каких категорий?	3* 4* 5*
38	Консьержи выполняют заявки гостей на какие- либо услуги бесплатно?	Да Нет



39	Если гостиница нарушает сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест, потребитель имеет право потребовать уменьшения цены за услуги?	Да Нет
40	В случае двойного бронирования мест в гостинице клиента должны разместить	в аналогичном номере или более высокой категории любом свободном номере не должны размещать
41	Обязана ли гостиница оказывать проживающим медицинские услуги, за исключением аптечки, бесплатно?	Да Нет
42	Коэффициент загрузки гостиницы – это отношение _____ номеров к количеству номеров в эксплуатации	свободных забронированных занятых неубранных
43	Фиксированные цены (или стандартные, или цены за стойкой, или полный тариф стоимости) - это _____ тарифы	опубликованные обсуждаемые оговариваемые нет верного ответа
44	Выставляется ли в счет гостя оплата такой услуги, как «побудка» к определенному времени?	Да Нет
45	Время, проведенное в гостинице сверх срока проживания, равное 7 часам после расчетного часа, оплачивается гостем_____	бесплатная услуга за каждый час задержки за половину суток за сутки
46	Аннуляция бронирования турфирмой, сделанная менее, чем за 24 часа до даты заезда, указанной в заявке, возможна без уплаты штрафа гостинице?	Да Нет



47	В каком случае турфирма не обязана выплачивать средству размещения аннуляционный штраф?	Не заезд туристов поздняя аннуляции заезд большего, чем в договоре, количества туристов
48	Обязана ли турфирма сделать авансовый платеж средству размещения за услуги, которые будут оказаны туристам этой фирмы?	Да Нет
49	Сертификация услуг гостиницы – это обязательная процедура?	Да Нет
50	Кто определяет категорию номера в гостинице?	местные органы власти орган по классификации средств размещения орган по аттестации средств размещения собственник гостиницы
51	Оценка соответствия средства размещения «категории» включает в себя оценку его номерного фонда?	Да Нет
52	Верно ли утверждение, что классификация средств размещения (СР) состоит из этапов: 1).лицензирование СР; 2).экспертная оценка соответствия СР категории; 3).инспекционный контроль классифицированных СР.	Да Нет
53	К Заявке на проведение классификации средства размещения прилагаются: анкета-вопросник, заключение пожарной инспекции и заключение _____.	горводоканала санэпиднадзора энергонадзора районной администрации нет верного ответа
54	На какой срок выдается сертификат категории средству размещения?	3 года 5 лет 7 лет



55	Кто оплачивает инспекционные проверки классифицированного средства размещения?	Государство Собственник гостиницы Потенциальные туристы Орган по классификации средств размещения
56	Инспекционный контроль классифицированного средства размещения обязателен при изменениях в организационной структуре гостиницы?	Да Нет
57	Отрицательные результаты инспекционной проверки отеля могут привести к отмене сертификата категории?	Да Нет
58	Можно ли продлить действие сертификата соответствия?	Да Нет
59	Может ли средство размещения категории «Без звезд» использовать на вывеске этот знак?	Да Нет
60	Плановый инспекционный контроль классифицированного средства размещения в РФ проводится «инкогнито»?	Да Нет

Обработка результатов:

Отлично = 54 – 60 (91 – 100 %)

Хорошо = 46 – 53 (76 - 90 %)

Удовлетворительно = 31 – 45 (51 - 75 %)

Неудовлетворительно = 30 и менее (50 % и менее).



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».



ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А.

Номер варианта и список стран для выполнения работы №1

№	Страна	№	Страна	№	Страна
1	Япония	18	Иран	35	Ирландия
2	Эстония	19	Норвегия	36	Индонезия
3	Швеция	20	Нидерланды	37	Индия
4	Швейцария	21	Мексика	38	Израиль
5	Чехия	22	Марокко	39	Египет
6	Франция	23	Мальта	40	Дания
7	Финляндия	24	Украина	41	Греция
8	Куба	25	Малайзия	42	Германия
9	Турция	26	Литва	43	Венгрия
10	Тунис	27	Латвия	44	Великобритания
11	Тайланд	28	Куба	45	Бразилия
12	США	29	Китай	46	Болгария
13	Словакия	30	Кипр	47	Бельгия
14	ОАЭ	31	Кения	48	Аргентина
15	Румыния	32	Канада	49	Австрия
16	Португалия	33	Италия	50	Австралия
17	Польша	34	Испания		



Приложение Б

Таблица 1
«Сравнение гостиниц»

№ варианта	Гостиницы (категория - *)	№ варианта	Гостиницы (категория - *)	№ варианта	Гостиницы (категория - *)
1	5* и 4*	18	3* и 2*	35	1* и без звезд
2	4* и 3*	19	2* и 1*	36	5* и 3*
3	3* и 2*	20	1* и без звезд	37	4* и 2*
4	2* и 1*	21	5* и 3*	38	3* и 1*
5	1* и без звезд	22	4* и 2*	39	2* и без звезд
6	5* и 3*	23	3* и 1*	40	5* и 2*
7	4* и 2*	24	2* и без звезд	41	4* и 1*
8	3* и 1*	25	5* и 2*	42	3* и без звезд
9	2* и без звезд	26	4* и 1*	43	5* и 1*
10	5* и 2*	27	3* и без звезд	44	4* и без звезд
11	4* и 1*	28	5* и 1*	45	5* и без звезд
12	3* и без звезд	29	4* и без звезд	46	5* и 3*
13	5* и 1*	30	5* и без звезд	47	4* и 2*
14	4* и без звезд	31	5* и 4*	48	3* и 1*
15	5* и без звезд	32	4* и 3*	49	2* и без звезд
16	5* и 4*	33	3* и 2*	50	5* и 2*
17	4* и 3*	34	2* и 1*		



Таблица 2
«Сравнение гостиничных номеров»

№ варианта	Категории номеров	№ варианта	Категории номеров	№ варианта	Категории номеров
1	2	3	4	5	6
1	Сюит и 1 категория	18	Сюит и 2 категория	35	Сюит и 3 категория
2	Апартаменты и 2 категория	19	Апартаменты и 3 категория	36	Апартаменты и 1 категория
3	Люкс и 3 категория	20	Люкс и 1 категория	37	Люкс и 2 категория
4	Студия и 2 категория	21	Студия и 3 категория	38	Студия и 1 категория
5	1 категория и 2 категория	22	1 категория и 3 категория	39	1 категория и 4 категория
6	2 категория и 3 категория	23	1 категория и 5 категория	40	2 категория и 4 категория
7	3 категория и 4 категория	24	2 категория и 5 категория	41	3 категория и 5 категория
8	1 категория и 3 категория	25	4 категория и 5 категория	42	Сюит и 5 категория
9	Сюит и апартаменты	26	Апартаменты и 5 категория	43	Апартаменты и 4 категория
10	Сюит и 4 категория	27	Люкс и 4 категория	44	Люкс и 5 категория
11	Апартаменты и люкс	28	Студия и 5 категория	45	Студия и 4 категория
12	Сюит и студия	29	Сюит и 1 категория	46	Сюит и 2 категория
13	Апартаменты и студия	30	Апартаменты и 1 категория	47	Апартаменты и 2 категория



14	Люкс и студия	31	Люкс и 3 категория	48	Люкс и 4 категория
15	Студия и 1 категория	32	Студия и 2 категория	49	Студия и 3 категория
16	Сюит и люкс	33	Люкс и 1 категория	50	Сюит и люкс
17	Сюит и 3 категория	34	1 категория и 2 категория		



Приложение В

**Извлечения из «Положения о классификации
гостиниц и других средств размещения в РФ»
Таблица 1 – Требования к средствам размещения**

Требование	Категория					
	Без зве зд	*	* *	* * *	** **	* ****
1	2	3	4	5	6	7
1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ						
Вывеска:						
- с наименованием средства размещения	(1)					
- освещаемая или светящаяся						+
Вход для гостей						
- отдельный от служебного входа						+
- с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля						+
- воздушно-тепловая завеса						+
- в ресторан (кафе, бар) ¹ из гостиницы						+
2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ						
Аварийное освещение и энерго-снабжение:						
- аварийное освещение (аккумуляторы, фонари)						+
- стационарный генератор(2), обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов						+
Водоснабжение:						
- горячее, холодное						+



- не менее 4,5 м ² — для средств размещения сезонного (летнего) функционирования	+					
Санузел в номере (умывальник, унитаз, ванна или душ):						
не менее 25% номеров						
не менее 50% номеров						
100% номеров						+
Площадь санузла, м ² , не менее						
1,75						
2,5						
3,8						+
4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ						
Двери и замки с внутренним предохранителем						+
Охранная сигнализация, электронные средства контроля за безопасностью или видекамера в коридоре						
Звукоизоляция:						
на уровне 35 дБ						
повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ						+
Отопление						+
Зенитлятор (в районах с жарким климатом)						+
Охлаждение (или кондиционирование) воздуха для обеспечения теплового комфорта 18-25°С (в районах с жарким климатом)						
Термостат для индивидуальной регулировки температуры						+
5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ						
Туалеты:						
общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж						
вблизи общественных помещений						+



Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электро-розетка, туалетная бумага, мыло, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора							+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа							
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа							
Оборудование ванных ком-нат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора							
6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ							
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения							+
Наличие холла в службе приема							
Площадь холла:							
не менее 9 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 25 м ²							
не менее 20 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 40 м ²							
не менее 30 м* плюс по 1 м ¹ из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь — 80 м ²							



не менее 30 м ² плюс по 1 кв.м из расчета на каждый номер, начиная с 21-го. Рекомендуемая максимальная площадь —120 м ²						
не менее 30 м ² плюс по 1 м ² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го Рекомендуемая максимальная площадь — 160 м ²						+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания						
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), газетами, журналами						+
с подачей напитков, музыкальным вещанием						+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха						+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание						+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей						+
Гардероб вблизи общественных помещений						+
Вешалки в холле и в общественных помещениях						
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач						
Конференц-зал с соответствующим оборудованием						+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)						+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом						+
Плавательный бассейн						+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном						



предоставление утюга, гладильной доски						
Химчистка:						
исполнение в течение суток						
экспресс-обслуживание						+
Мелкий ремонт одежды						+
Автомат для чистки обуви						
Почтовые и телеграфные услуги						+
отправление и доставка корреспонденции, телексов, телефаксов						+
Хранение ценностей в сейфе администрации						+
Хранение багажа						+
Обмен валюты ⁹						+
Прием платежей по кредитным картам						+
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. д.)						+
Вызов такси						+
Аренда (прокат) автомашины						+
Бронирование билетов на различные виды транспорта						+
Бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия						+
Туристские услуги:						
туристская информация						+
экскурсии, гиды-переводчики						+
Медицинские: вызов скорой помощи, пользование аптечкой						+
9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ						
Обслуживание:						
возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание)				(10)		+
предоставление завтрака (7.00-10.00)						+
круглосуточное предоставление услуг питания						+



Обслуживание в номере:						
в часы завтрака				(10)		
круглосуточно						+
меню завтрака в номере						+
10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ						
Письменные стандарты (инструкции) для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы						+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии — сектор «Гостиницы»						+
Внешний вид персонала:						
- форменная одежда, служебные значки						+

Примечание. Знак "+" означает необходимость выполнения требований.

1. При наличии ресторана (кафе, бара).
2. Не обязателен при использовании централизованного аварийного электроснабжения.
3. В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.
4. Требование не является обязательным в случае невозможности установки лифта по техническим причинам (при наличии документального подтверждения). При отсутствии лифта обеспечивается бесплатная доставка багажа.
5. Необязательно для гостиниц с количеством номеров менее 20.
6. Районы на широтах южнее г. Волгограда.
7. Необязателен для гостиниц с количеством номеров менее 50.
8. Для всех категорий при отсутствии лифта (см. раздел 2 «Лифт в здании»).
9. Требование не является обязательным для гостиниц с количеством номеров менее 50.

Таблица 2 – Минимальные требования к номерам различных категорий

Показатели	Номер высшей категории				Номер 1 категории	Номер II категории	Номер III категории	Номер IV категории	Номер V категории
	«сьюит»	апартамент	«люкс»	«студия»					
Одна жилая комната									
Две жилые комнаты - гостиная/столовая/кабинет и спальня									
Две и более жилые комнаты - гостиная/столовая и спальня (кабинет)									
Три и более жилые комнаты - гостиная/столовая, спальня, кабинет									
I. Техническое оснащение									
1.1. Освещение:									
от потолочного (настенного) или напольного светильника									
прикроватный светильник									
настольная лампа									

					1				
светильник над умывальником									
выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати ²					1				
выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати фонарь									
карманный электрический									
1.2. Телефонный аппарат: в номере					*3				
в каждой комнате ⁴									
дополнительно в ванной комнате (или кнопка вызова обслуживающего персонала) ⁴	+				5				
1.3. Будильное устройство (таймер)									
1.4. Радиоприемник (при отсутствии телевизора)									
1.5. Телевизор (б)			+	+	+ ⁷				
- цветной с пультом управления	+	+	+	+	+ ⁵				
- с приемом программ основных телекомпаний мира	+	+	+	+	+ ⁵				
					+ ⁹	9			

- видеомэагнитофон (8) -по просьбе гостя									
1.6. Мини-бар (мини-холодильник)					*7				
1.7. Мини-сейф ^{*10}					*7				
II. Оснащение мебели и инвентарем									
2.1. Кухонное оборудование									
2.2. Кровать (минимальные размеры): односпальная 80x190 см односпальная 90x200 см двуспальная 160x190 см двуспальная 160x200 см					+ ⁹ + ⁷ + ⁸ + ⁷	+ +		+ +	
двуспальная 200x200 см									
2.3. Комплект постельных принадлежностей и белья: - матрац с на матрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки - из натуральных тканей (лен, хлопок, шелк)					+ + ⁵				
2.4. Ковры или ковровое покрытие пола					5				

2.5. Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия							+		
2.6. Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места									
2.7. Шкаф с полками*11 (допускается встроенный) с вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место)									
2.8. Вешалка для верхней одежды и головных уборов ¹²					13)				
2.9. Стулья (не менее одного на проживающего) (14)				14	14)				
2.10. Кресло (не менее одного на проживающего)					15)				
2.11. Диван (на номер)			16)	16)					
2.12. Стол/туалетный стол									
2.13. Письменный стол с рабочим креслом									
2.14. Журнальный столик					15				
2.15. Полка (подставка для багажа)									
2.16. Подставка (полка) под телевизор									

2.17. Корзина для бумажного мусора									
2.18. Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения									
2.19. Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей или в комнате									
2.20. Щетки (одежная, сапожная)									
2.21. Ключ для открывания бутылок									
2.22. Графин, стаканы									
2.23. Набор посуды									
2.24. Набор посуды для мини-бара					13				
2.25. Пепельница(ы) ¹⁷									
2.26. Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, ручка, карандаш)									
2.27. Информационные материалы в номере: телефонный справочник									
перечень предоставляемых средством размещения услуг									

рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией									
противопожарная инструкция инструкция о действиях в экстремальных условиях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и т. п.)									
меню завтрака					21				
анкета гостя									
III. Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера									
3.1. Умывальник, унитаз, ванна или душ									
умывальник, унитаз (или полный санузел на 2-3 номера) ¹⁸									
умывальник									
дополнительный туалет									
3.2. Зеркало:									
над умывальником									
большого размера или зеркальная стенка									
косметическое для бритья									

и макияжа					19				
полка для туалетных принадлежностей/туалетный стол ¹⁹					19				
3.3. занавес для ванной ²⁰									
3.4. Ручка на ванне или на стене у ванны, для страховки от падения при скольжении					19				
3.5. Коврик (махровый)									
3.6. Фен для сушки волос					19				
3.7. Полотенцедержатель, крючки для одежды									
3.8. Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя):									
не менее двух									
не менее трех					22				
не менее четырех					19				
3.9. Халат банный (на каждого гостя)					19				
3.10. Шапочка банная (на каждого гостя)									
3.11. Тапочки банные (на каждого гостя)					19				
3.12. Туалетные принад-									

лежности на каждого гостя (замена по мере использования):									
туалетное мыло									
в том числе в фирменной упаковке				21					
зубная щетка, зубная паста				19					
шампунь				21					
шампунь, гель, лосьон				19					
3.13. Салфетки махровые, бумажные косметические				19					
3.14. Туалетная бумага с резервным рулоном				21					
3.15. Держатель для туалетной бумаги									
3.16. Крышка для унитаза									
3.17. Щетка для унитаза (в футляре)									
3.18. Корзина для мусора									
3.19. Пакеты для предметов гигиены				21					
3.20. Пакеты для прачечной, химчистки				21					



Примечание:

- ¹ Для гостиниц категории 4-5 «звезд».
- ² Для реконструируемых номеров.
- ³ Для гостиниц категории 3-5 «звезд».
- ⁴ Не обязательно при наличии переносной телефонной трубки.
- ⁵ Для гостиниц категории 4—5 «звезд».
- ⁶ При наличии в регионе телевизионного вещания.
- ⁷ Для гостиниц категории 3-5 «звезд».
- ⁸ При отсутствии в регионе телевизионного вещания.
- ⁹ Для гостиниц категории 1-2 «звезды».
- ¹⁰ Не обязательно при наличии индивидуальных сейфовых ячеек в службе приема.
- ¹¹ Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.
- ¹² Допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на две части.
- ¹³ Для гостиниц категории 3-5 «звезд».
- ¹⁴ Не обязательно при наличии кресла (не менее одного на гостя).
- ¹⁵ Для гостиниц категории 4—5 «звезд».
- ¹⁶ Допускается наличие в двухместном номере 1 дивана и 1 кресла.
- ¹⁷ Кроме номеров для некурящих.
- ¹⁸ В гостиницах в номерным фондом не более 5 номеров допускается наличие 1 полного санузла на 5 номеров.
- ¹⁹ Для гостиниц категории 4-5 «звезд».
- ²⁰ При наличии душа в ванне, кроме номеров с угловыми ваннами или угловыми джакузи.
- ²¹ Для гостиниц категории 3-5 «звезд».
- ²² Для гостиниц категории 3 «звезды».