

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Методические указания к выполнению контрольной работы для студентов
направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
профиль 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность»
заочной формы обучения*

Красноярск 2018

Технология гостиничной деятельности: метод. указания к выполнению контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность» заочной формы обучения / СФУ; сост. доцент, канд. тех. наук А. М. Тимофеева. – Красноярск : СФУ, 2018. - 22 с.

© ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», 2018

ВВЕДЕНИЕ

Согласно учебному плану студенты заочной формы обучения направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» по дисциплине «Технология гостиничной деятельности» выполняют контрольную работу.

В связи с тем, что объем часов аудиторных занятий для студентов заочной формы обучения ограничен, то основной формой изучения программного материала дисциплины является самостоятельная работа. Важным элементом образовательного процесса в рамках самостоятельной работы студентов заочной формы обучения является контрольная работа. Контрольная работа предполагает проработку определенных тем курса, позволяет расширить и углубить знания студентов по курсу «Технология гостиничной деятельности».

Настоящие методические указания для выполнения контрольной работы выполнены в соответствии с рабочей программой курса, соответствуют Федеральному государственному образовательному стандарту высшего образования.

Курс «Технология гостиничной деятельности» включает следующие темы:

1. Теоретические основы гостиничной деятельности.
2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения.
3. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.
4. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.

1 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа по курсу состоит из двух теоретических вопросов и тестовых заданий.

Теоретические вопросы контрольной работы раскрываются на основе изучения рекомендуемой литературы по дисциплине. Важно изучить не только учебную литературу, но и нормативно-правовые документы, периодические издания по рассматриваемым вопросам. Для поиска необходимой информации рекомендуется использовать поисковые системы в ресурсах Internet.

Собранный материал необходимо систематизировать и обработать. Изложение вопросов контрольной работы должно быть последовательным и взаимосвязанным. Не допускается дословное переписывание литературы. По тексту контрольной работы необходимо дать ссылки на использованные источники литературы.

Тестовые задания в настоящих методических указаниях представлены в четырех формах: закрытые, открытые, на упорядочение, на соответствие. При решении тестовых заданий необходимо обратить внимание на следующее:

- закрытая форма тестовых заданий включает несколько вариантов ответов, из которых правильных ответов может быть несколько;

- тестовые задания в открытой форме не содержат варианты ответов, студент должен самостоятельно набрать ответ при помощи клавиатуры. Это может быть слово, словосочетание, значение (цифра);

- в тестовых заданиях на упорядочение необходимо определить правильный порядок элементов (терминов, событий и другое);

- в тестовых заданиях на соответствие необходимо определить соответствие между группами элементов (терминов), расположенных в двух столбцах. Общее количество элементов в правом столбце, на один больше, чем в левом.

Список использованных источников литературы приводится в конце контрольной работы.

Контрольная работа оформляется согласно стандарту организации СТО 4.2–07–2014 «Общие требования к построению, изложению и Оформлению документов учебной деятельности».

При выполнении контрольной работы рекомендуется следующая структура:

Титульный лист

Содержание

1 Теоретический вопрос

2 Теоретический вопрос

3 Решение тестовых заданий

Список использованных источников

Каждый вопрос необходимо раскрывать на новой странице, в начале каждого вопроса указывается его заглавие.

Титульный лист является первой страницей контрольной работы, однако он не нумеруется. Образец оформления титульного листа приведен в приложении А.

Готовая работа скрепляется в папку.

Контрольная работа выполняется в соответствии с вариантом задания, который выбирается студентом самостоятельно по последним двум цифрам номера зачетной книжки, таблица 1.

Таблица 1 – Определение варианта контрольной работы

Предпоследняя цифра номера зачетной книжки	Последняя цифра номера зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Контрольная работа выполняется студентом в межсессионный период и сдается на кафедре технологии и организации общественного питания за неделю до начала экзаменационной сессии для регистрации и проверки. Работа, выполненная в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями, допускается к защите. Зачтенная контрольная работа служит основанием для допуска студента к экзамену по дисциплине «Технология гостиничной деятельности».

2 ЗДАНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вариант 1

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Понятие гостеприимства. Структура индустрии туризма и гостеприимства.
2. Классификация гостиниц и иных средств размещения согласно Приказу Минкультуры России № 1215 от 11 июля 2014 года.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг.
4. Согласно действующей классификации гостиниц в РФ низшей категорией является:
 - а) "одна звезда";
 - б) "четыре звезды";
 - в) "без звезд".
 - г) "три звезды";
 - д) "две звезды".
5. Перечисленным терминам соответствуют определения:

Коллективные средства размещения	Турист, гость, клиент, проживающий, постоялец, посетитель и иные потребители услуг, имеющие намерение получить или пользующиеся услугами средств размещения
Индивидуальные средства размещения	средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения.
Специализированные средства размещения	Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями
	Объекты туристской индустрии, представляющие собой средства размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурно-оздоровительные, образовательные и другие.

Вариант 2

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.

2. Технологический цикл обслуживания гостей: понятия, характеристика этапов.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - предоставление туристам условий/удобств для отдыха, сна и гигиены.

4. Высшие категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

"сюит"	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
"апартамент"	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"студия"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
	номер в средстве размещения площадью не менее 35 м ² , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

5. Бизнес-центр гостиницы может оказывать следующие услуги:

- а) ламинирование, брошюровальные работы;
- б) оздоровительные услуги;
- в) оказание переводческих услуг;
- г) услуги питания;
- д) предоставление в аренду ноутбуков.

Вариант 3

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации №1085 от 9 октября 2015 года.

2. Технология работы службы приема и размещения гостей.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Временное проживание - проживание туристов сроком менее _____ месяцев.

4. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

5. Сервис-бюро может предлагать гостям воспользоваться следующими услугами:

- а) прокат видеотехники и аудиооборудования;
- б) резервирование мест в ресторанах;
- в) заказ железнодорожных билетов;
- г) предоставление гостям информации о достопримечательностях города, маршрутах городского транспорта;
- д) ламинирование, брошюровальные работы.

Вариант 4

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.
2. Технология бронирования мест и номеров в гостинице.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Малые средства размещения - средства размещения с номерным фондом не более _____ номеров.

4. Особенности гостиничных услуг:

- а) автоматизация производственных процессов;
- б) широкое участие персонала в производственном процессе;
- в) невозможность хранения;
- г) стабильное качество;
- д) сезонный характер спроса.

5. Средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам:

По местонахождению/расположению	городские, загородные, сельские, горные, лесные, речные и др.
По времени функционирования	туристские, спортивные, физкультурно-оздоровительные, детские, молодежные, студенческие и др.
По способу и форме организации работы/деятельности	круглогодичного действия, сезонного действия и др.
	независимые, сетевые и др.

Вариант 5

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Мировые компьютерные системы бронирования.
2. Виды услуг, оказываемых в гостиницах: основные и дополнительные, бесплатные и платные.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Перечисленным терминам соответствуют определения:

Коллективные средства размещения	Турист, гость, клиент, проживающий, постоялец, посетитель и иные потребители услуг, имеющие намерение получить или пользующиеся услугами средств размещения
Индивидуальные средства размещения	средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, для временного проживания и предоставления услуг средств размещения.
Специализированные средства размещения	Средства размещения (здания, часть здания, помещения), используемые для предоставления услуг средств размещения юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями
	Объекты туристской индустрии, представляющие собой к средства размещения, которые предоставляют услуги размещения и дополнительные услуги в соответствии с назначением, специализацией, профилем работы и/или направлением деятельности, а именно туристские, оздоровительные, спортивные, физкультурно-оздоровительные, образовательные и другие.

4. _____ - система условий, форм, методов и средств решения поставленной задачи.
5. В зависимости от номерного фонда средства размещения подразделяют:
- на большие (св. 200 номеров);
 - средние (от 51 до 200 номеров);
 - малые (от 16 до 50 номеров);
 - _____ - (от пяти до 15 номеров).

Вариант 6

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Важнейшие специфические черты гостиничных услуг: одновременность процессов, ограниченная возможность хранения, срочный характер гостиничных услуг, широкое участие персонала в производственном процессе, сезонный характер спроса на гостиничные услуги, взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки.

2. Порядок регистрации и размещения гостей.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - коллективное средство размещения, специально построенное или переоборудованное, предназначенное для временного проживания определенных категорий населения, например студентов, учащихся, рабочих, служащих и военнослужащих, в период их работы, службы или обучения.

4. Услуги размещения и питания соотносятся следующим образом:

"номер с завтраком"	включается проживание и трех- или четырехразовое питание
полупансион	проживание, завтрак и обед/ужин
полный пансион	тариф, по которому в стоимость номера входит завтрак
	предоставляется проживание, многоразовое питание, все (или большинство) развлечения, напитки в баре (обычно за исключением импортных)

5. В гостинице минимальным набором услуг является:

- а) заправка постелей;
- б) экскурсионное обслуживание;
- в) услуги оздоровительного центра;
- г) уборка номера и санузла;
- д) предоставление завтрака или условий для приготовления пищи.

Вариант 7

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы бизнес-центра отеля.
2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. В гостинице минимальным набором услуг является:

- а) заправка постелей;
- б) экскурсионное обслуживание;
- в) услуги оздоровительного центра;
- г) уборка номера и санузла;
- д) предоставление завтрака или условий для приготовления пищи.

4. Технологии можно разделить на базовые, ключевые и _____.

5. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 8

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих.
2. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. К индивидуальным средствам размещения относят:

- а) дачные дома;

- б) санатории;
- в) бунгало;
- г) спортивные лагеря.

4. Государственной системой классификации гостиниц и иных средств размещения установлены следующие высшие категории номеров - «сюит», «апартамент», «люкс», «джуниор сюит», «_____».

5. Экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения проводится в шесть этапов в определенной последовательности:

Проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка).

Проводится балльная оценка гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями.

Проводится балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Составляется акт оценки соответствия гостиницы одной из категорий.

Вариант 9

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы прачечной-химчистки отеля.
2. Использование электронных замковых систем.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. В зависимости от номерного фонда средства размещения подразделяют:

- на большие (св. 200 номеров);
- средние (от 51 до 200 номеров);
- малые (от 16 до 50 номеров);
- _____ - (от пяти до 15 номеров).

4. В каком документе определена ответственность исполнителя (гостиницы) за сохранность вещей потребителя гостиничных услуг?

- а) Гражданский Кодекс РФ;
- б) Устав предприятия;
- в) Конституция РФ;
- г) Трудовой кодекс РФ.

5. _____ номера — это условное название, присваиваемое номерам и отражающее различные ситуации, складывающиеся между гостем, номерным фондом и обслуживающим персоналом гостиницы.

Вариант 10

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технология работы оздоровительного центра отеля.
2. Организация уборочных работ: принципы, категории, персонал, последовательность уборки.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Средства размещения подразделяют на виды и категории по следующим признакам:

По местонахождению/расположению	городские, загородные, сельские, горные, лесные, речные и др.
По времени функционирования	туристские, спортивные, физкультурно-оздоровительные, детские, молодежные, студенческие и др.
По способу и форме организации работы/деятельности	круглогодичного действия, сезонного действия и др.
	независимые, сетевые и др.

4. В гостиницах могут оказываться следующие дополнительные услуги:

- а) бассейн;
- б) библиотека;
- в) размещение;
- г) солярий;
- д) услуги бизнес-центра.

5. Для хранения в гостиницах валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца используются _____.

Вариант 11

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Новые гостиничные продукты и услуги, особенности: их внедрения на рынок.
2. Подготовка номеров к заселению.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

4. Где в гостиницах расположены мини-бары?

- а) в лифтах гостиницы;
- б) в конференц-залах гостиницы;
- в) в гостевых комнатах гостиницы;
- г) в прачечной-химчистке гостиницы.

5. Высшие категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

"сюит"	номер в средстве размещения площадью не менее 40 м ² , состоящий из двух и более комнат (гостиной/столовой/и спальни) с кухонным уголком
"апартамент"	номер в средстве размещения площадью не менее 75 м ² , состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 х 200 см) и дополнительным гостевым туалетом
"студия"	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с кухонным уголком
	номер в средстве размещения площадью не менее 35 м ² , состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 12

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.
2. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги.
4. Технологический цикл обслуживания клиентов традиционно делят на четыре этапа (определите последовательность).
Выезд, который включает выписку гостя.
Заезд, который включает регистрацию гостя и его размещение.
До прибытия — бронирование.
Проживание гостя в отеле и обслуживание во время проживания.
5. Что выходит на первый план оценки качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов?
а) низкая цена;
б) минимум формальностей при бронировании и размещении;
в) необходимое санитарно-гигиеническое состояние помещений гостиницы;
г) выгодное расположение гостиницы.

Вариант 13

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства.
2. Генеральная уборка: цель, объем работ, периодичность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).
4. Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококлассных гостиницах?
 - а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата;
 - б) автоматическим способом;
 - в) посредством интерактивных TV-систем;
 - г) все вышеперечисленное.
5. В административно-хозяйственной службе высококлассных отелей работу горничных и служащих по уборке общественных, хозяйственных, служебных помещений возглавляет _____.

Вариант 14

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Технологический цикл обслуживания гостей: понятия, характеристика этапов.
2. Технология уборки забронированных номеров, экспресс-уборка: цель, объем работ, последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.
4. Какими способами может осуществляться побудка гостей в высококлассных гостиницах?
 - а) непосредственно телефонисткой с помощью телефонного аппарата;
 - б) автоматическим способом;
 - в) посредством интерактивных TV-систем;
 - г) все вышеперечисленное.
5. К продукции индивидуального пользования в гостиницах не относят:
 - а) наборы для чистки зубов;
 - б) гигиенические жидкости;
 - в) продукцию мини-бара;
 - г) швейный набор;
 - д) губки для обуви.

Вариант 15

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Особенности регистрации: туристских групп, иностранных туристов.
2. Технология уборки помещений общего пользования: объем работ, последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. _____ бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.
4. Основными функциям службы приема и размещения являются:
 - а) предоставление различной справочной информации;
 - б) обслуживание гостей в номерах;
 - в) регистрация гостей;
 - г) хранение, выдача и получение ключей от номеров;
 - д) поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат.
5. В какое время производится вечернее обслуживание жилых номеров:
 - а) 16.00-18.00 часов;
 - б) 18.00-21.00 час;
 - в) 21.00-23.00 часа

Вариант 16

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Мировые компьютерные системы бронирования.
2. Технология уборки санузлов (в номерах и общего пользования): последовательность.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более:
 - а) 4 часов;
 - б) 2 часов;
 - в) 30 минут;
 - г) 10 минут.
4. Службу приема и размещения гостиницы иногда называют «_____».
5. Супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:
 - а) санитарно-гигиенических норм;
 - б) требований технологий работы;
 - в) последовательности уборки;
 - г) режима питания.

Вариант 17

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Современные формы гостиничного бизнеса (независимые предприятия, гостиничные цепи).
2. Подготовка горничной к работе. Тележка горничной.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
 - а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - б) пользование медицинской аптечкой;
 - в) дневной детский сад;
 - г) побудка к определенному времени;
 - д) мини-бар;
 - е) продажа сувениров.
4. Какой сотрудник гостиницы не входит в состав службы приема и размещения?
 - а) администратор;
 - б) менеджер;
 - в) портье;
 - г) официант.
5. Указанные категории номеров должны соответствовать определенным требованиям:

Первая категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Третья категория	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего: 6 м ² в зданиях круглогодичного функционирования, 4,5 м ² в зданиях сезонного функционирования
Пятая категория	однокомнатный номер в средстве размещения площадью не менее 25 м ² , рассчитанный на проживание одного/двух человек с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета
	номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной/двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного/двух человек

Вариант 18

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Роль и место гостеприимства в сфере услуг. Понятие гостеприимства. Структура индустрии туризма и гостеприимства.
2. Виды уборки номеров. Последовательность работ в процессе уборки номера.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание:
 - а) взимается в размере, не превышающем плату за сутки;
 - б) взимается в размере, не превышающем плату за четверть суток;
 - в) не взимается;
 - г) взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
4. Виды уборки номеров.
 - а) текущая уборка жилых номеров;
 - б) Уборка номеров после выезда гостей;
 - в) промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов);
 - г) _____ уборка.
5. Услуги размещения и питания соотносятся следующим образом:

"номер с завтраком"	включается проживание и трех- или четырехразовое питание
полупансион	проживание, завтрак и обед/ужин
полный пансион	тариф, по которому в стоимость номера входит завтрак
	предоставляется проживание, многоразовое питание, все (или большинство) развлечения, напитки в баре (обычно за исключением импортных)

Вариант 19

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации №1085 от 9 октября 2015 года.
2. Работы, связанные с оборотом постельного белья. Видя тканей для постельного белья, размеры. Дефекты, не допустимые для использования белья. Правила и виды маркировки постельного белья.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения проводится в шесть этапов в определенной последовательности:

Проводится оценка соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий (предварительная оценка).

Проводится балльная оценка гостиницы или иного средства размещения

по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится оценка номеров гостиницы или иного средства размещения в соответствии с установленными требованиями.

Проводится балльная оценка номеров гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Проводится балльная оценка соответствия персонала гостиницы или иного средства размещения по критериям, соответствующим установленным требованиям.

Составляется акт оценки соответствия гостиницы или иного средства размещения одной из категорий.

4. При уборке номера следует придерживаться классического принципа:

а) «от грязного — к чистому; сверху — вниз»;

б) «от чистого — к грязному; сверху — вниз»;

в) «от грязного — к чистому; снизу — вверх».

5. Гости со статусом «_____» — это проживающие, которые хотят, чтобы их присутствие в гостинице не было замечено.

Вариант 20

Подготовить письменный ответ на следующие вопросы:

1. Классификация гостиниц и иных средств размещения согласно Приказу Минкультуры России № 1215 от 11 июля 2014 года).

2. Продукция индивидуального пользования в гостиницах.

Указать правильные варианты ответов на тестовые задания:

3. Согласно действующей классификации гостиниц в РФ высшей категорией является:

а) "пять звезд";

б) "четыре звезды";

в) "три звезды";

г) "шесть звезд";

д) "семь звезд".

4. В упрощенном виде процесс уборки номера состоит из последовательности работ:

уборка санитарного узла;

уборка и мытье посуды;

удаление пыли и загрязнений с мебели;

чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;

проветривание помещения;

уборка кроватей.

5. _____ — ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.

3 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева.- Москва : Академия, 2015. - 284 с.
2. Технология гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность» 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: А. М. Тимофеева. - Красноярск : СФУ, 2018. Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=14886>
3. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник : [по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100 "Сервис")] / Л. Н. Семеркова [и др.]- Москва : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.- Москва : Юрайт, 2016. - 336 с.

Дополнительная литература

5. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 167 с.
6. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии [Текст] : учебное пособие для вузов по направлению подготовки 100400 "Туризм", специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 203 с.
7. Михеева, Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование [Текст] : учеб. для вузов по спец. 100103.64 "Социально-культурный сервис и туризм" / Н. А. Михеева.- Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. - 182 с.

Правовые и нормативные документы

8. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» <http://docs.cntd.ru/document/9032907>
9. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>
10. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>

11. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>

12. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>

13. Конвенция об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях <http://docs.cntd.ru/document/1901264>

14. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (Конвенция МГА/ФУААВ) <http://docs.cntd.ru/document/901813688>

15. Международные гостиничные правила <http://docs.cntd.ru/document/901813689>

16. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации <http://docs.cntd.ru/document/42030788>

17. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями <http://docs.cntd.ru/document/420209944>

Перечень информационных справочных систем

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающей в фонд СФУ и библиотек-партнеров. – Красноярск, [2006]. – Режим доступа <http://bik.sfu-kras.ru/>

2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]: база данных содержит коллекцию книг, журналов и ВКР. – Санкт-Петербург, [2011]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>

4. Электронно-библиотечная система eLibrary [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о научных публикациях на русском языке. – Москва, [2000]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

5. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» [Электронный ресурс]: база данных содержит учебные и научные издания. – Москва, [2011]. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

6. База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <http://normacs-ural.com/>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Технология гостиничной деятельности»

вариант

Преподаватель

подпись, дата

инициалы, фамилия

Студент

номер группы, зачетной книжки

подпись, дата

инициалы, фамилия

Красноярск 20_