

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 03.06.2026 14:16:08  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9551e6074

**Одобрена**  
на заседании кафедры

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

27.11.2025 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель  Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Основы гостиничного обслуживания в туризме
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туризм
Форма обучения	заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.п.н.	
Радыгина Е.Г.	

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>11</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>12</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>13</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины: сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления основных дополнительных гостиничных услуг туристам; включения гостиничных услуг в турпродукт; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания гостиничных услуг, контроля их качества.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 2						
Экзамен	108	16	8	8	83	3

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИД-1.ПК-1 Знать: основы организации деятельности объектов туристской инфраструктуры;
	ИД-2.ПК-1 Уметь: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры;
	ИД-3.ПК-1 Иметь навыки: использования стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры.

<p>ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: технологические и информационно-коммуникативные технологии, применяемые при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии)</p>
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: применять технологии обслуживания туристов при реализации туристского продукта;</p>
	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: использования технологических и информационно-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии).</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма;</p>
	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь: организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>
	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 2		99					
Тема 1.	Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3)	13	1		1	11	
Тема 2.	Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)	12	1		1	10	
Тема 3.	Технология работы службы приема и размещения (ПК-4)	22	2		2	18	
Тема 4.	Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1)	20	1		1	18	
Тема 5.	Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1)	14	1		1	12	
Тема 6.	Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4)	12	1		1	10	
Тема 7.	Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4)	6	1		1	4	

#### **6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Тема 1-7	Кейс	Конкретные задачи на закрепление материала, практическое применение полученных по дисциплине знаний	5 баллов
Тема 1-7	Тест	Тест состоит из 25 вопросов	5 баллов
Тема 1-7	Доклад (сообщение)	Устный доклад по одной из 10 предложенных тем	5 баллов
<b>Промежуточная аттестация(Приложение 5)</b>			
2 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты	Билет состоит из 3 вопросов: 2 теоретических и 1 практический.	5 баллов

## ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Формы и содержание организации обслуживания в гостиницах (ПК-3)  Виды услуг, предоставляемых гостиницами. Гостевой цикл. Содержание организации обслуживания в гостиницах. Связь организации и технологии обслуживания. Гостиничные службы и их функции. Формы обслуживания в гостиницах. Технологическая схема обслуживания. Нормативно-правовая база гостиничной деятельности.  Проектирование дополнительных услуг отеля. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти в процессе организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг.</p>
<p>Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)  Определение и показатели бронирования. Виды бронирования. Процесс бронирования. Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования.</p>
<p>Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-4)  Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации туристских групп. Особенности регистрации иностранных гостей. Виды и правила расчетов с гостями. Организация выезда гостя. Ночной аудит. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.  Подготовка документов для регистрации гостя в гостинице.</p>
<p>Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1)  Виды гостиничных помещений. Организация уборочных работ. Подготовка номеров к заселению. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий. Контроль качества уборки. Уборочные средства. Уборочная техника и инвентарь. Виды и формы документации в деятельности службы номерного фонда.</p>
<p>Тема 5. Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1)  Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия. Порядок обслуживания, формы оплаты во вспомогательных и дополнительных службах.</p>
<p>Тема 6. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4)  Виды и оснащение помещений для предоставления бизнес-услуг в гостинице. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг. Требования, предъявляемые к консьержам. Основные функции, выполняемые консьержами. Требования, предъявляемые к батлерам (дворецким). Разработка экскурсионной программы в соответствии с предпочтениями гостей отеля.</p>
<p>Тема 7. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4)  Понятие инноваций в гостиничном бизнесе. Характеристика инновационных технологий в гостиницах. Ресурсосберегающие технологии в гостиницах. Технологии персонального обслуживания гостей.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)

1. Назовите показатели бронирования
2. Раскройте содержание процесса бронирования при разных видах бронирования.
3. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы бронирования.
4. Разбор мини-ситуаций по проблемам бронирования

Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-4)

1. Назовите этапы процесса регистрации и размещения гостей.
2. В чем заключаются особенности регистрации туристских групп?
3. В чем заключаются особенности регистрации иностранных гостей?
4. Укажите порядок осуществления разных видов расчетов с гостями.
5. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы приема и размещения.
6. Разбор мини-кейсов по проблемам приема и размещения гостей.

Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1)

1. Рассмотрите особенности организации уборочных работ для различных видов гостиничных помещений.
2. Назовите особенности уборочных работ при подготовке номеров к заселению
3. Раскройте специфику технологии выполнения различных видов уборочных работ
4. Назовите принципы выбора уборочных средств.
5. Назовите принципы выбора уборочной техники и инвентаря.
6. Назовите основные внутренние документы, используемые в деятельности службы номерного фонда.
7. Разбор мини-кейсов по проблемам обслуживания номерного фонда.

Тема 5. Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1)

Классификации услуг питания и специальные формы обслуживания.

Тема 6. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4)

1. Назовите требования к оснащению помещений для предоставления бизнес-услуг в гостинице.
2. Назовите принципы выбора оборудования бизнес-центров и конференц-залов.
3. Рассмотрите организацию взаимодействия служб гостиницы при оказании бизнес-услуг.
4. Назовите основные внутренние документы, используемые при оказании бизнес-услуг в гостинице.
5. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания бизнес-услуг в гостинице.

Тема 7. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4)

1. Приведите примеры из отечественной и зарубежной практики инноваций в гостиницах.
2. Назовите характеристики инновационных технологий в гостиницах.
3. Разбор мини-кейсов по проблемам применения ресурсосберегающих технологий в гостиницах.
4. Разбор мини-кейсов по проблемам оказания персональных услуг в гостиницах.

7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Технология бронирования мест (номеров) (ПК-3)

Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг

<p>Тема 3. Технология работы службы приема и размещения (ПК-4) Оценка соответствия услуги требованиям и ожиданиям гостей.</p>
<p>Тема 4. Технология обслуживания номерного фонда (ПК-1) Изучение и проработка лекционного материала. Подготовка к практическим занятиям.</p>
<p>Тема 5. Особенности обслуживания в ресторане при гостинице (ПК-1) Проектирование объема и ассортимента развлекательных услуг для участников событийных мероприятий.</p>
<p>Тема 6. Бизнес-услуги в гостинице (ПК-4) Особенности организации предприятий питания в гостиничной индустрии.</p>
<p>Тема 7. Инновационные технологии в гостиницах (ПК-4) Проработка лекционного материала. Подготовка к практическому занятию.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Материалы не размещаются

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Не предусмотрены

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Джум Т. А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство "Магистр", 2024. - 400 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2099068>

3. Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С.В. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 320 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2127009>

4. Николенко П., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 531 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/542236>

5. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 300 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/536173>

### **Дополнительная литература:**

2. Кобяк М. В., Скобкин С. С. Управление качеством в гостинице: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм". - Москва: Магистр, 2012. - 510

3. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению "Гостиничное дело". - Москва: Академия, 2012. - 221

4. Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 98 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/495813>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Архиватор 7-Zip. Лицензия GNU LGPLv2.1 + with unRAR restriction / LZMA SDK in the public domain. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

**Электронный журнал «Современный отель»**

<http://www.hotelexecutive.ru>

**Электронный журнал «Современный Бизнес. Отель»**

<http://www.hotelstop.ru>

**Портал про гостиничный бизнес**

<http://prohotel.ru/>

**Welcomezone.ru**

[Welcomezone.ru](http://Welcomezone.ru)

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Типология гостиниц.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в РФ.
4. Характеристика гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиницы.
6. Встречи и переговоры с организаторами событийных мероприятий.
7. Осмотр площадки.
8. Экспертная оценка гостиницы как площадки событийных мероприятий.
9. Составление технического задания.
10. Организационный план событийного мероприятия в гостинице.
11. Смета затрат на проведение мероприятия.
12. Оформление договорных отношений.
13. Плановая и отчетная документация.
14. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
15. Порядок регистрации и размещения гостей.
16. Особенности регистрации организованных групп.
17. Особенности регистрации иностранных гостей.
18. Виды и правила расчетов с проживающими.
19. Виды деловых мероприятий в гостинице.
20. Характеристика помещений для деловых услуг в гостиницах.
21. Оборудование бизнес-центров и конференц-залов.
22. Виды и формы документации при оказании бизнес-услуг.
23. Виды развлекательных мероприятий в гостинице.
24. Организация развлекательных мероприятий сотрудниками гостиницы.
25. Организация развлекательных мероприятий сторонними организациями.
26. Формы организации питания в гостиницах.
27. Функциональные зоны гостиницы для предоставления услуг питания.
28. Санитарно-гигиенические требования к организации питания в гостиницах.
29. Особенности разработки меню для участников событийных мероприятий.
30. Технология услуг питания при проведении событийных мероприятий в гостинице.

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

#### Закрытые задания

1. Какие сегменты включает в себя индустрия гостеприимства? (ПК-1)
  - а) услуги размещения и отдыха
  - б) услуги питания
  - в) услуги транспорта
  - г) все перечисленные выше
  
2. По каким критериям могут классифицироваться гостиницы: (ПК-1)
  - а) по вместимости
  - б) по режиму эксплуатации
  - в) по назначению
  - г) по всем перечисленным выше критериям
  
3. Из скольких комнат состоит номер «люкс»? (ПК-1)
  - а) из 1
  - б) из 2
  - в) из 3
  - г) из 4
  
4. Какая из служб гостиницы является наиболее важной? (ПК-1)
  - а) коммерческая служба
  - б) служба организации питания
  - в) служба управления номерным фондом
  - г) все службы одинаково важны
  
5. Какой классификации гостиниц по уровню комфорта не существует? (ПК-1)
  - а) по звездам
  - б) по часам
  - в) по коронам
  - г) по буквам
  
6. Какая из систем классификации гостиниц является самой распространенной? (ПК-1)
  - а) система разрядов
  - б) система букв
  - в) система ключей
  - г) система звезд
  
7. В каком российском нормативно-правовом документе зафиксирована классификация номеров по категориям? (ПК-1)
  - а) Закон «О защите прав потребителей»
  - б) Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
  - в) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»
  - г) «Порядок классификации объектов туристской индустрии»

8. Какого сотрудника нельзя причислить к работнику контактной зоны? (ПК-3)

- а) бармена
- б) плотника
- в) метрдотеля
- г) швейцара

9. К основным услугам в гостиничном сервисе относят: (ПК-3)

- а) услуги бизнес-центра
- б) услуги питания
- в) услуги размещения
- г) услуги прачечной

10. Гостиничные предприятия различаются по следующим признакам: (ПК-3)

- а) количество посадочных мест в ресторанах гостиницы
- б) количество мест в номерах
- в) наличие мест в лобби-баре гостиницы
- г) количество номеров в гостинице

11. Номерной фонд гостиничного предприятия это: (ПК-3)

- а) знак, состоящий из звезд одинаковой величины
- б) состояние жилого фонда
- в) создание инновации
- г) общее количество номеров

12. Лобби – это часть: (ПК-3)

- а) административных помещений
- б) хозяйственно-технических помещений
- в) общественных помещений
- г) жилых помещений

13. Размещение с трехразовым питанием называется: (ПК-3)

- а) полный пансион
- б) полупансион
- в) all inclusive
- г) room-service

14. Гостиничные номера по числу мест классифицируются на: (ПК-3)

- а) одноместные, двухместные, трехместные
- б) однокомнатные, двухкомнатные, трехкомнатные
- в) бизнес-класс, эконом-класс, апартаменты, люкс, сьют

15. Какая из перечисленных ниже услуг предоставляется потребителю за дополнительную плату? (ПК-3)

- а) пользование медицинской аптечкой
- б) побудка к определенному времени
- в) копирование документов
- г) вызов «скорой помощи»

16. Какой из перечисленных ниже документов необходим для заключения договора между гостиницей и потребителем? (ПК-3)

- а) любой документ с фотографией
- б) паспорт

- в) водительское удостоверение
- г) любой из перечисленных документов

17. Предприятие питания, предлагающее широкий ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных, сложного приготовления, а также программу отдыха, — это: (ПК-4)

- а) ресторан;
- б) кафе;
- в) бар.
- г) лобби-бар

18. Сдвоенная кровать, позволяющая использовать номер и как одноместный, и как двухместный, называется: (ПК-4)

- а) queen;
- б) twin;
- в) king-size;
- г) double

19. Перечень и качество платных услуг, предоставляемых в гостиницах, зависят: (ПК-4)

- а) от категории гостиницы
- б) от спроса
- в) от возможностей гостиницы

20. Номерной фонд малого средства размещения не должен превышать: (ПК-4)

- а) 15 номеров
- б) 50 номеров
- в) 100 номеров
- г) 11 номеров

21. Предприятие питания, предлагающее широкий ассортимент блюд и напитков, в том числе фирменных, сложного приготовления, а также программу отдыха, — это: (ПК-4)

- а) ресторан;
- б) кафе;
- в) бар.
- г) лобби-бар

22. Обслуживание гостя начинается с момента, когда он: (ПК-4)

- а) звонит;
- б) приезжает в гостиницу;
- в) въезжает в номер;
- г) предъявляет претензию

23. Служба приема и размещения не занимается решением задач: (ПК-4)

- а) выпиской гостей;
- б) обслуживанием гостей во время проживания;
- в) регистрацией гостей;
- г) обслуживанием номерного фонда

24. К какой категории номеров относится номер «Сюит»: (ПК-4)

- а) высшей
- б) третьей
- в) четвертой
- г) пятой

25. В какой из перечисленных служб гостиницы задействовано более половины всего штата сотрудников? (ПК-4)

- а) служба управления номерным фондом;
- б) служба организации питания;
- в) коммерческая служба;
- г) инженерно-техническая служба.

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1.	Б	Технологическая карта представляет собой... А) сферу создания и применения технических средств; Б) описание технологии производства продукции или услуг и её составных частей; В) совокупность операций производства гостиничного продукта; Г) система рационального использования зданий, сооружений и оборудования гостиниц.	ПК-1
2.	Б	Гостиничный цикл охватывает период времени А) от заезда гостя до выезда; Б) от момента бронирования гостиничных услуг до полной оплаты счета; В) от момента встречи до полной оплаты счета; Г) от момента бронирования гостиничных услуг до выезда.	ПК-1
3.	А	Тип бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, называется А) гарантированное Б) негарантированное В) обязательное Г) сверхбронирование	ПК-1
4.	В	Специальное уведомление, высылаемое отелем клиенту о гарантии его поселения в оговоренный срок, называется А) заявка Б) аннуляция В) подтверждение Г) бронь	ПК-1
5.	В	Набор правил приобретения гостиничных услуг, отказа от них и возникающие в связи с этим правила и ограничения, называется А) вместимость Б) правила проживания В) тарифный план Г) правила внутреннего распорядка	ПК-1
6.	А	Время, затрачиваемое на регистрацию индивидуального гостя, должно составлять не более А) 8 минут Б) 15 минут В) 30 минут Г) 40 минут	ПК-3

7.	Б	<p>Гость, приехавший в гостиницу по направлению турфирмы, у которой с гостиницей есть договор, предъявляет при регистрации</p> <p>А) кредитную карту  Б) турпутёвку  В) договор с турфирмой  Г) ваучер</p>	ПК-3
8.	Б	<p>Документ, играющий роль пропуска при входе в отель и дающий гостю право на внеочередное обслуживание во всех его подразделениях, называется</p> <p>А) турпутевка  Б) карта гостя  В) подтверждение бронирования  Г) анкета гостя</p>	ПК-3
9.	В	<p>При регистрации иностранного гостя, прибывшего из стран, с которыми Российской Федерацией заключен договор о безвизовом въезде, администратор должен проверить</p> <p>А) паспорт  Б) паспорт и визу  В) паспорт и миграционную карту  Г) паспорт, визу и миграционную карту</p>	ПК-3
10.	А	<p>В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ в случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается</p> <p>А) в порядке, установленном гостиницей  Б) в размере, не превышающем стоимость половины суток проживания  В) в размере, равном стоимости суток проживания  Г) не берется</p>	ПК-3
11.	А	<p>Сфера создания и применения технических средств называется</p> <p>а) техника;  б) технология;  в) технический прогресс.</p>	ПК-4
12.	Б	<p>Технологическая карта представляет собой</p> <p>а) сферу создания и применения технических средств;  б) описание технологии производства продукции и ее составных частей;  в) совокупность операций производства гостиничного продукта.</p>	ПК-4
13.	Б	<p>Гостиничный цикл охватывает период времени</p> <p>а) от заезда до выезда;  б) от момента бронирования до полной оплаты счета;  в) от момента встречи до полной оплаты счета.</p>	ПК-4
14.	В	<p>Под технологией гостиничной деятельности понимается</p> <p>а) совокупность операций и процессов предоставления услуг размещения и гостеприимства туристам;  б) система рационального использования зданий, сооружений и оборудования гостиниц;</p>	ПК-4

		в) оба ответа верны.	
15.	В	В соответствии с Российским законодательством, при заселении гостя до расчетного часа оплата за проживание а) не взимается; б) взимается в соответствии с прейскурантом; в) взимается, но не более, чем за половину суток.	ПК-4

### Открытые вопросы

1.	Совокупность различных процессов и действий в обслуживании клиентов, а также приемов и технологических процедур использования, эксплуатации и поддержания в соответствующем состоянии номерного фонда, помещений и служб гостиниц, а также других зданий и сооружений (бассейнов, спортивных залов и тд.), называется...	ПК-1
2.	Технологический цикл обслуживания в гостинице, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, до оплаты гостиничного счёта, называется...	ПК-1
3.	Перечислите этапы гостиничного цикла	ПК-1
4.	При регистрации гостя в гостинице согласие на обработку личных персональных данных прикладывается к документу...	ПК-1
5.	При установлении в гостинице разное время для заезда и выезда, разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер должна составлять не более	ПК-1
6.	Может ли администратор поселить гостя, не имеющего удостоверения личности?	ПК-3
7.	Может ли администратор поселить гостя по правам?	ПК-3
8.	Обязательно ли прохождение гостиницей классификации, если она претендует на категорию «без звезд»?	ПК-3
9.	Как следует поступить, если гость испортил имущество гостиницы	ПК-3
10.	Как следует поступить с забытыми гостем вещами?	ПК-3
11.	Сколько стоит вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой в гостиницах?	ПК-4
12.	Может ли администратор при заселении гостя оставить на стойке ресепшн паспорт гостя для оформления документов?	ПК-4

13.	Оплата за «ранний заезд» (с 0 часов 00 минут до расчетного часа) должна взиматься в следующем порядке	ПК-4
14.	К работе администратора службы приема и размещения не может быть допущен сотрудник	ПК-4
15.	Уборка номера в гостинице должна производиться	ПК-4

## Задание 2

Ричард - старший менеджер крупного отеля всемирно известной сети. В его подчинении находятся 4 менеджера отдела, секретарь и старший администратор обслуживающего персонала, Мэдж. Мэдж непосредственно отвечает за работу штата уборщиков общественных помещений в гостинице. Мэдж проработала в гостинице уже больше 25 лет и всегда отвечала за это направление.

Ричард считает, что штат уборщиков выполняет очень много работы и при этом их заработная плата очень низкая. Вместо того чтобы решить этот вопрос официально с HR-отделом головного офиса гостиницы, возможно через серьезные баталии, он решает эту проблему самостоятельно.

Когда Мэдж обсуждает порядок и время работы с уборщиками, высказывает им критические, дисциплинарные замечания или просит выйти на работу сверх установленного графика, Ричард очень часто вмешивается в этот процесс. Случается даже так, что он может отменить ее распоряжения относительно работы уборщиков.

Ощущая негласную поддержку Ричарда, некоторые уборщики даже и не беспокоятся по поводу, что их обяжут работать сверх графика, и иногда даже могут себе позволить не выйти на работу на время дополнительной нагрузки.

Ричард также сам подписывает листы рабочего времени уборщиков и иногда позволяет им вписывать те часы работы, которые на самом деле они не отработали. В некоторых случаях, когда переработок у того или иного уборщика не было, он включает в оплату обычные часы работы как работу сверхурочно, которая оплачивается чуть выше. Многие уборщики, работающие в отеле, из бедных семей и, конечно, очень нуждаются в деньгах.

Кристофер, один из менеджеров отдела, узнал о несоответствии реально отработанных рабочих часов оплате от одной из уборщиц, которой заплатили за работу на выходных, тогда как в реальности она не делала эту работу. Ее вообще не было на работе ни в субботу, ни в воскресенье.

Сью, еще один менеджер отдела, также узнала об этой схеме от Мэдж. Когда Сью стала обсуждать с ней этот вопрос, Мэдж сказала, что она считает, что со схемой оплаты, реализуемой Ричардом, надо что-то делать, но... «Но» состояло в том, что она боялась говорить об этом с кем бы то ни было. Мэдж сама опасалась за свое место работы. Несмотря на то, что она проработала в этой гостинице уже 25 лет, у нее не было необходимого уровня образования, поэтому ни один другой отель не взял бы ее на работу на аналогичную позицию.

Какое-то время спустя Кристофер и Сью, сидя за чашкой кофе в одном из баров гостиницы, обсуждали эту проблему:

- Да, это ужасно, но я не могу в этой ситуации ничего предпринять. И вообще, это не моя проблема, - высказала свое мнение Сью.

Кристофер не был так уверен. Он хотел что-то предпринять и обдумывал свои действия независимо от того, что эта проблема не входит в сферу его компетенции и должностных обязанностей и, вообще, технически это не его проблема.

Вопросы:

1. Как вы считаете, Ричард успешно мотивирует обслуживающий персонал гостиницы к работе?
2. Какие ошибки он допускает в своей работе?
3. Если бы вы были на месте Сью или Кристофера, какие бы действия вы предприняли?
4. Как ваши действия и вся эта история связаны с вопросами этики?

## Задание 3

Крупная российская компания столкнулась с проблемой эффективного использования принадлежащих ей торговых площадей. Компания владеет на правах арендаторов 10 000 метров торговых площадей в г. Москве. На площадях расположены небольшие бутики.

Несмотря на хорошее месторасположение торгового комплекса - вблизи от метро, на пересечении крупных автомагистралей, недалеко от центра города, торговые площади компании малопосещаемы. Более того, директор компании отмечает, что в последнее время деятельность конкурентов активизировалась, появляются новые торговые сети.

Компания пыталась решить существующую проблему, используя различные стратегии, но ни одна из них не оказалась эффективной и не привела к увеличению прибыли. Компания пыталась реализовывать следующие стратегии.

Стратегия 1. Компания пробовала снижать арендную плату за метр торговой площади. Стоимость одного квадратного метра торговых площадей, предлагаемых компанией, составляет 250 долл. Тогда как, стоимость одного квадратного метра в «бойких» торговых комплексах составляет от 2000 до 3000 долл. за квадратный метр.

Стратегия 2. Компания пыталась привлечь на торговые площади своего комплекса магазины, реализующие известные торговые марки. Однако компания не смогла собрать представительного состава крупнейших торговых марок. Потенциальные партнеры не давали свое согласие на открытие магазинов в торговом комплексе, мотивируя свой отказ отсутствием гарантий «статусного соседства». Потенциальные партнеры требовали обеспечить расположение своего магазина рядом с названными ими торговыми марками.

На данном этапе переговоры с потенциальными партнерами активно не ведутся.

Руководство компании решило нанять нового сотрудника - менеджера по развитию торгового бизнеса, который смог бы предложить и реализовать эффективную стратегию развития данного направления бизнеса компании.

Ваша задача: предложить разнообразные стратегии эффективного использования торговых площадей с тем, чтобы максимально увеличить прибыль компании.

#### **Задание 4**

Лиза - владелица популярного ресторана в городе. Она хотела бы установить там систему POS, для того чтобы работать со счетами гостей и упростить прием заказов для официантов и получение заказов поварами.

Вопросы:

1. Если бы вы были консультантом Лизы, порекомендовали бы вы ей поискать вариант системы, эффективной по издержкам?
2. Если вы были бы на месте Лизы, какой тип системы POS вы бы выбрали? Чем он отличается от других подобных систем?

#### **Задание 5**

Джон - генеральный менеджер курортной гостиницы на 500 номеров. В гостинице применяется система POS в ее нескольких ресторанах и сра-центре. Однако никакие виды оплаты, совершенные в сра-центре или ресторанах, при помощи этой системы автоматически включить в счет гостя, проживающего в конкретном номере, нельзя. Джон хотел бы выяснить, сколько в среднем тратит гость, останавливающийся в их гостинице, на сра-центры и рестораны. Кроме того, гости часто не понимают, почему они не могут оплатить услуги, полученные в сра-центре, в общем счете. Положение дел осложняется тем, что из-за наличия нескольких ресторанов отдел получения продуктов часто путает, какой именно ресторан заказал какие продукты. Так, на прошлой неделе один из ресторанов оказался в затруднительном положении - нескольких горячих блюд, записанных в меню, реально не оказалось, так как отдел получения продуктов отправил пришедший заказ для этого ресторана, в другой ресторан. Когда Джон решил просмотреть доходы гостиницы за неделю, база данных, в которой содержалась вся информация о транзакциях гостей, перестала работать.

Вопросы:

1. Какой тип системы следует установить в гостинице, где работает Джон, чтобы не допустить возникновения описанных ситуаций?

2. Что должен учесть Джон, прежде чем устанавливать в гостинице такую систему?

### Задание 6

В ваше подразделение по продаже мест для проведения конференций поступил звонок от директора по организации поездок с заявкой на принятие большой группы, планирующей провести конференцию. Этой группе потребуется много помещений в течение целого дня, что обеспечит большие поступления за предоставляемые услуги. Кроме того, их заказы на еду и напитки очень крупные. Однако, группа очень чувствительна к цене номеров и хотела бы обговорить все условия, а также дни недели, в течение которых они могли бы провести свою трехдневную конференцию.

Вопрос: Что должны учесть представители заведения при определении расценок на номера для участников конференций?

### Задание 7

Выписка гостя. Гость подошел к служащему бюро регистрации в гостинице высшего уровня, собираясь выписаться. Как это обычно делается при выписке, служащий спросил гостя, в каком номере тот проживает. Однако гость очень торопился и выразил свое нетерпение очень нервно, резко ответив: «Я останавливаюсь в сотнях гостиничных номеров, и вы хотите, чтобы я запоминал все эти цифры?». После этого служащий спросил фамилию гостя, на что тот ответил: «Я мистер Джонстейн». Поблагодарив гостя за предоставленную информацию, служащий стал безуспешно искать услышанную фамилию в компьютерном журнале регистрации. Поскольку у гостя был сильный акцент, служащий подумал, что неправильно расслышал фамилию и попросил гостя произнести ее по буквам.

Тот ответил: «Вы, что, идиот? Человек, который регистрировал меня прошлой ночью не имел никаких проблем». Служащий снова начал изучать компьютер, чтобы отыскать фамилию гостя. Тот, становясь все более и более раздраженным, заявил: «Я должен успеть на самолет и просто смешно, что вам требуется столько времени, чтобы выписать меня. Кроме того, мне нужно отправить по факсу эти документы, но сначала я должен снять с них копии». Служащий ответил: «В конце коридора есть бизнес-центр с факс-аппаратом и копиром, которыми вы можете воспользоваться». На это рассерженный гость огрызнулся: «Если бы я хотел слышать ваше мнение, я бы обратился к вам за советом. Вы разве никогда не слышали о том, как надо обслуживать клиентов? Разве это не пятизвездочный отель? С вашим отвратительным отношением к работе вам место только в заведении с тремя звездами. Я не могу понять, почему они вообще разрешают вам работать на регистрации. Вы ведь до сих пор не можете отыскать мою фамилию».

Служащий, который начал нервничать, снова попросил гостя произнести свою фамилию и имя по буквам. На что тот резко ответил: «Вот мои документы, которые я хочу отправить по факсу, если вы, конечно, способны сделать это». Служащий протянул руку, чтобы взять документы, но гость неожиданно закричал: «Не хватайте их из моей руки! Вы не умеете работать, и если бы у меня было больше времени, я обязательно переговорил бы с вашим начальством, чтобы вас уволили, поскольку в таком отеле должен быть другой уровень обслуживания». Служащий совершенно растерялся, но старался держать себя в руках, чтобы гость окончательно не рассвирепел.

Служащий продолжал оказывать услуги гостю, отправив факсом его документы, предварительно сделав с них копии, как тот требовал. Вернувшись из бизнес-центра, он снова попросил гостя повторить свою фамилию, поскольку не мог найти в компьютере никакого Джонстейна. Наконец гость соизволил повторить свою фамилию по буквам: Д-Ж-О-Н-С-Т-О-Н, и служащий наконец смог отыскать его фамилию в компьютере и выписал гостя, который в это время продолжал агрессивно его критиковать. Все закончилось тем, что служащий пожелал уезжающему хорошего полета.

Вопросы:

1. Может быть, было бы целесообразно пригласить менеджера в данной ситуации? Или весь огонь критики, действительно, должен был принять на себя служащий?
2. Как действовали бы вы в этой ситуации на месте этого служащего?
3. Что бы вы сделали совершенно по-другому?

### **Примерные задания, которые будут включены в билеты для проведения промежуточной аттестации**

#### **Задание 1**

Открывается крупный гостиничный комплекс на 500 номеров, ориентированный на проведение конгрессов и обслуживание бизнесменов. В гостинице имеются бассейн, тренажерный зал, киноконцертный зал, рестораны, буфеты, бары. Предложите организационную структуру управления гостиницей.

#### **Задание 2**

Открывается частная гостиница на 30 номеров, ориентированная на обслуживание туристических групп, которым предлагается предоставлять услуги по размещению и питанию (завтрак). Ввиду ограниченности финансовых средств штат сотрудников должен быть минимальным. Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

#### **Задание 3**

Крупный гостиничный туристский комплекс, расположенный на побережье, в километре от себя открывает филиал на 40 номеров, ориентированный на низкодоходную группу туристов. Сам гостиничный комплекс имеет службы приема и размещения клиентов, управления номерным фондом, общественного питания, управления персоналом, коммерческую и административную службы, вспомогательные и дополнительные службы. Предполагается, что филиал будет предоставлять услуги по размещению и питанию (полный пансион). Разработайте организационную структуру управления гостиницей.

#### **Задание 4**

В крупной гостинице персонал не соглашается выходить в новогодние праздники на работу. А праздники - это дополнительный доход для отеля, причем очень неплохой.

Вопросы:

1. Как бы Вы решили ситуацию?
2. Какие способы мотивации персонала следует использовать?