

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(общеразвивающая)**

«История развития индустрии гостеприимства»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

Л.В. Иванютина Л.В. Иванютина

«15» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

В.Ф. Косинова В.Ф. Косинова

«16» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

О.А. Сикорская О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

Составители программы: Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика программы.....	4
2	Содержание программы.....	5
3	Оценка результатов освоения программы.....	10
4	Организационно-педагогические условия реализации программы.....	14
5	Оценочные материалы.....	16

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации дополнительной общеобразовательной программы «История развития индустрии гостеприимства».

Дисциплина является составной частью углубленного уровня гуманитарного, социального и экономического цикла. Дисциплина формирует общекультурные компетенции и служит основой для получения профессиональных знаний, умений и навыков, относится к общеобразовательным дисциплинам.

Программа разработана в соответствии с:

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным дисциплинам».

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2 Цель реализации программы

Формирование и развитие творческих способностей у детей и взрослых в сфере гостеприимства и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

1.3 Планируемые результаты обучения

Программа направлена на формирование и развитие следующих компетенций:

Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются любые лица без предъявления требования к уровню образования.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 26 часов;
обязательная аудиторная работа – 20 часов;
самостоятельное обучение – 6 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, успешно освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают сертификат.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства	25	6	19	12	-	7	
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹
ИТОГО	26	6	20	12	-	8	

1 Дифференцированный зачет.

2.2 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства	25	6	19	12	-	7	
Тема 1.1 Мировые тенденции развития индустрии гостеприимства	10	2	8	6	-	2	ПЗ ²
Тема 1.2 Развитие индустрии гостеприимства в России	10	2	8	4	-	4	ПЗ ²
Тема 1.3 Развитие индустрии гостеприимства в Алтайском крае	5	2	3	2	-	1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹
ИТОГО	26	6	20	12	-	8	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.1 Мировые тенденции развития индустрии гостеприимства
Второй день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.1 Мировые тенденции развития индустрии гостеприимства
Третий день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.1 Мировые тенденции развития индустрии гостеприимства
Четвертый день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.1 Мировые тенденции развития индустрии гостеприимства
Пятый день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.2 Развитие индустрии гостеприимства в России
Шестой день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.2 Развитие индустрии гостеприимства в России
Седьмой день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.2 Развитие индустрии гостеприимства в России
Восьмой день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.2 Развитие индустрии гостеприимства в России
Девятый день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.3 Развитие индустрии гостеприимства в Алтайском крае
Десятый день	Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства
	Тема 1.3 Развитие индустрии гостеприимства в Алтайском крае. Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

¹Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.4 Рабочая программа «История развития индустрии гостеприимства»

Цель: обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области истории развития индустрии гостеприимства.

Требования к результатам освоения программы

знать:

- основные понятия и термины курса;
- историю становления и развития гостиничного дела;
- современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- организацию деятельности предприятий индустрии гостеприимства;

- лидеров отрасли гостеприимства.

уметь:

- оценивать экономические и социальные условия развития гостиничного предприятия;

- работать с научной литературой и историческими источниками по истории региона;

- проводить сравнительный анализ фактов и явлений в общественной жизни на основе исторического материала;

- аргументировано вести диалог, дискуссию;

- использовать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и находить пути их достижения, в условиях формирования и развития информационного общества.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 22 часа, из них практические занятия - 6 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Развитие индустрии гостеприимства	25	6	19	12	-	7	
Тема 1.1 Мировые тенденции развития индустрии гостеприимства	10	2	8	6	-	2	ПЗ ²
Тема 1.2 Развитие индустрии гостеприимства в России	10	2	8	4	-	4	ПЗ ²
Тема 1.3 Развитие индустрии гостеприимства в Алтайском крае	5	2	3	2	-	1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹
ИТОГО	26	6	20	12	-	8	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

Тема 1.1 Мировые тенденции развития индустрии гостеприимства

Путешествия Античности и Средневековья.

Первые гостиницы и таверны в Средневековой Европе. Гостиничный продукт в Новое время. Древнерусские военные и торговые пути. Маршрут «из варяг в греки». Повесть временных лет». Константинополь- культурная

христианская столица средневекового мира. Развитие городов как центров торговли и военной администрации. Образование Московского царства. Обретение независимости Русского государства в 14 -15 вв. Путешествие иностранцев. В.О.Ключевской « Сказания иностранцев о Московском государстве». Описания Сигизмунда фон Герберштейна .Система сообщения и способы передвижения в Московском государстве . Ямская служба . постоянные дворы . Ямской приказ . Путешествия русских людей в Средние века . Московия . Поход Ермака . Путешественники С. Дежнев ,Е.Хабаров ,В.Беринг,В. Поярков ,А.Никитин. Образовательные и культурные поездки русских за границу в Новое время. Паломническое движение. Издание путеводителей и карт нового типа.

Гостиничное дело в США: появление сервисных стандартов. Сервис железнодорожных путешествий.

Инновации гостиничного сервиса в XX в.

Практическое занятие №1

Национальные традиции гостеприимства.

Самостоятельная работа обучающихся

Подготовить сообщение на тему: «Зарождение придорожного сервиса», «Появление и развитие спа-курортов».

Тема 1.2 Развитие индустрии гостеприимства в России

Сервис гостеприимства в СССР в первой половине XX века.

Индустрия гостеприимства в начале XXI века. Социальные предпосылки формирования массового туризма. Унификация личных документов. Международный союз официальных туристских организаций (МСОТО), его задачи и деятельность. Международная федерация журналистов и писателей по туризму (1954г.) и пр. Право приемница МСОТО – ВТО(WTO, 1957г.). Проблемы современного отечественного туризма: экономический и социальный фон. Особенности развития инфраструктуры гостиничного дела, транспорта, досуговых и лечебно-оздоровительных учреждений в России. Перспективы и прогнозы в отношении развёртывания туристских потоков.

Практическое занятие №2

Отельное дело в России в XIX — начале XX вв.

Практическое занятие №3

Стандарты и принципы советского сервиса гостеприимства.

Самостоятельная работа обучающихся

Подготовить презентацию на тему: «Традиции русского гостеприимства», «Традиции гостеприимства народов России», «Деятельность Интуриста в Советской России».

Тема 1.3 Развитие индустрии гостеприимства в Алтайском крае

Лидеры индустрии гостеприимства в Алтайском крае. Особенности развития инфраструктуры гостиничного дела, транспорта, досуговых и лечебно-оздоровительных учреждений в Алтайском крае. Перспективы и прогнозы.

Практическое занятие №4

Гостеприимство на территории Алтая: от традиций к международному сервису.

Самостоятельная работа обучающихся

Подготовить презентацию на тему: «Хостелы Алтайского края».
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1 Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся ведется на каждом занятии в форме педагогического наблюдения за правильностью выполнения изделий в ходе практической работы, соблюдения технологии изготовления изделия; успешность освоения материала проверяется в конце каждого занятия путем итогового обсуждения, анализа выполненных работ.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Показатель оценки (знания, умения)	Методы оценки
<p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- основные понятия и термины курса;- историю становления и развития гостиничного дела;- современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;- организацию деятельности предприятий индустрии гостеприимства;- лидеров отрасли гостеприимства. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- оценивать эконо-	<p>Экспертная оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, опроса, результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся</p> <p>И других видов текущего контроля.</p>

<p>особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</p> <p>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p> <p>Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>мические и социальные условия развития гостиничного предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с научной литературой и историческими источниками по истории региона; - проводить сравнительный анализ фактов и явлений в общественной жизни на основе исторического материала; - аргументировано вести диалог, дискуссию; - использовать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и находить пути их достижения, в условиях формирования и развития информационного общества. 	
---	--	--

Критерии оценки качества выполнения практического занятия:

«Отлично» Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

«Хорошо» Практическая или самостоятельная работа выполняется обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Обучающиеся используют указанные преподавателем источники знаний. Работа показывает знания обучающихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

«Удовлетворительно» Практическая или самостоятельная работа выполняется и оформляется обучающимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу обучающимися. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны по причине плохой подготовки.

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам, допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки качества выполнения самостоятельных работ:

«Отлично» - обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для создания презентаций и докладов материалы из литературных источников и интернет ресурсов, используют практические умения и

навыки в области компьютерных технологий. Работа оформляется в соответствии с установленными правилами.

«Хорошо» - используют рекомендованные преподавателем литературные источники и интернет ресурсы. Могут быть незначительные недочеты в содержании и оформлении работы.

«Удовлетворительно» - самостоятельная работа корректируется при помощи преподавателя.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не заинтересованы в выполнении задания, предусмотренного учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Задание для дифференцированного зачета см. Приложение А.

4 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов; кресло для гостиной, стол журнальный, торшер напольный, часы настенные, детектор денежных купюр, микрофонная радиосистема с микрофонами, акустическая система, микшерный пульт, ЖК панель, многофункциональное устройство, стойка администратора, запираемый шкафчик. Оборудование мастерской «Администрирование отеля» соответствует КОДам 1.1-1.2 инфраструктурного листа компетенции «Администрирование отеля» движения «Молодые профессионалы»
	Итоговая аттестация	Офисные столы, офисные стулья по количеству экзаменуемых, квитанция, шариковая ручка.

		Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов.
--	--	--

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Учебно-методические материалы:

1 Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.

2 Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л.Г. Березовая. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – 477 с.

2 Джон Р. Уокер. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для студентов вузов. Обучающихся по специальностям 0103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 735 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).

Основные источники:

1 Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л.Г. Березовая. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – 477 с.

2 Джон Р. Уокер. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для студентов вузов. Обучающихся по специальностям 0103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 735 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).

Дополнительные источники:

1 Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.

Интернет-ресурсы:

1 <http://rha.ru/> – Российская Гостиничная Ассоциация (РГА).

2 <http://www.hotres.ru/> – ресторанный бизнес, гостиничный бизнес, всё для рестораторов и отельеров на портале гостинично-ресторанного бизнеса.

3 <http://www.altaiwelcome.ru/> – Алтайская региональная ассоциация «Алтайское гостеприимство».

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

5. Оценочные материалы

Задания для промежуточной аттестации

Инструкция по выполнению: в тесте 25 вопросов по 4 варианта в каждом, время на выполнение теста - 30 минут.

1. Что является подтверждением правильности счета?
 1. подпись консьержа
 2. подпись гостя
 3. подпись главного бухгалтера
 4. подпись кассира
2. В своей работе кассир пользуется следующим оборудованием:
 - 1) POS-терминалом
 - 2) импринтером
 - 3) телефонным аппаратом
 - 4) все варианты ответов
3. Бесплатные услуги:
 - 1) побудка
 - 2) доставка цветов
 - 3) доставка корреспонденции
 - 4) предоставление в номер посуды и столовых приборов
4. Какие их перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:
 - 1) консьерж
 - 2) туалетные принадлежности(мыло, полотенца, шампунь и т.д.)
 - 3) обмен валюты
 - 4) уборка номера
5. 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
6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:
 - 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
 - 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
 - 3) 24.00 часа текущих суток по местному времени
 - 4) 08.00 часов текущих суток по местному времени
7. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:
 - 1) за половину суток
 - 2) за целые сутки
 - 3) почасовая
 - 4) по договоренности

8. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

- 1) сутки
- 2) 1 час
- 3) 6 часов
- 4) половину суток

9. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 1500рублей. Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:

- 1) 4500
- 2) 5000
- 3) 6500
- 4) 6000

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

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

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

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

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

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

13. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00.

Оплата будет произведена за:

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

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

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

4) двое суток

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

1) за половину суток

2) двое суток

3) почасовая

4) сутки

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

1) двое суток

2) сутки

3) почасовая

4) за половину суток

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

1) счет на доплату

2) карта гостя

3) счет на дополнительные услуги

4) разрешение на поселение

18. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

1) распиской

2) драгоценностями

3) кредитными картами

4) ваучерами

19. Счет клиента включает:

1) номер комнаты

2) оплату бронирования

3) оплату дополнительных услуг

4) стоимость обратного билета

20. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:

1. администратор

2. консьерж

3. кассир

4. оператор телефонной связи

21. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате

1. один

2. два

3. три

4. четыре

22. Сколько экземпляров счёта оформляется при выезде гостя

1. три

2. два

3. один

4. четыре

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

1. 5-Г
2. 3-Г
3. 7-Г
4. 8-Г

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

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

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

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

Практическое занятие №1

Национальные традиции гостеприимства.

Практическое занятие №2

Отельное дело в России в XIX — начале XX вв.

Практическое занятие №3

Стандарты и принципы советского сервиса гостеприимства.

Практическое занятие №4

Гостеприимство на территории Алтая: от традиций к международному сервису.

Задания для дифференцированного зачета

1. Понятие гостеприимства и история развития.
2. Развитие гостеприимства в средние века.
3. Развитие гостеприимства на дорогах.
4. Развитие гостеприимства в 18 веке.
5. Развитие гостеприимства в 19 веке.
6. 20 век, развитие гостеприимства.
7. Функциональное назначение гостиниц.
8. Виды гостиниц и их характеристика.
9. Классификация гостиниц.
10. Понятие культуры обслуживания.
11. Географическая структура мирового гостиничного хозяйства.
12. Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения международного гостиничного хозяйства на современном этапе.
13. Проблемы развития гостиничного бизнеса в России.
14. Проблемы развития индустрии гостеприимства на современном этапе
15. Приведите примеры нововведений в индустрии гостеприимства Нового времени.
16. Раскройте происхождение терминов hospitality(гостеприимство), Hotel (отель) и restaurant(ресторан).
17. Каковы основные события индустрии гостеприимства в XX веке?
18. Укажите наиболее важные события в истории мировой индустрии гостеприимства. Объясните, в чем состоит их значимость.
19. В чем состоит специфика развития индустрии гостеприимства США в XX веке? Какие факторы обусловили эту специфику?
20. В чем состоит вклад индустрии гостеприимства США в развитие мировой индустрии гостеприимства?
21. В чем состоит суть и с чем связано появление франчайзинга в индустрии гостеприимства?
22. Какие предприятия транспорта, размещения и питания сформировались в России в XII-XIX веках и каковы были их функции?
23. Какие можно сделать выводы на основе анализа истории развития русского гостеприимства и Российской индустрии гостеприимства?
24. Укажите основные события в индустрии гостеприимства России в XX веке.

25. Какова роль иностранных гостиничных компаний в России, какие стратегии они используют для проникновения на российский рынок?
26. В чем состоят трудности, которые испытывают иностранные гостиничные компании в России?
27. Почему гостиничный бизнес Европы в 17–18 вв. был, прежде всего, мелким семейным бизнесом?
28. Какие дополнительные услуги оказывались в семейном гостиничном бизнесе в начале нового времени?
29. Предложите мероприятия по развитию гостиничного хозяйства России, свяжите эти предложения с экономической ситуацией и состоянием инфраструктуры
30. История возникновения гостиниц.