

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

Факультет _____ информатики, математики и экономики _____

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан ФИМЭ
Фомина А.В.
«16» января 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.04.06 Проектирование гостиничной деятельности

Направление подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Заочная

Год набора 2024

Новокузнецк 2025

Лист внесения изменений

в РПД К.М.04.06 Проектирование гостиничной деятельности
(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 6 от «16» января 2025 г.)

для ОПОП 2024 года набора на 2025 / 2026 учебный год

по направлению подготовки Гостиничное дело
(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) программы Гостиничная деятельность

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 4 от «16» января 2025 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры Экономики и управления

протокол № 5 от «25» декабря 2024 г. —



— Ю.Н. Соина-Кутищева

Оглавление

1 Цель дисциплины.....	4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	5
3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины.....	5
3.1 Учебно-тематический план.....	5
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.....	7
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	7
5.1 Учебная литература.....	7
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	8
6 Иные сведения и (или) материалы.....	9
6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ.....	9
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	15

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК-5.

Таблица 1 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение. ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения.	Знать - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения; - архитектурно-планировочные решения и предметнопространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения; - инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и других средств размещения. Уметь - выполнять расчет экономических показателей и их сопоставление при разработке проекта в сфере гостиничной индустрии; - обоснованно выбирать наиболее эффективное решение; - планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения. Владеть - методами проектирования гостиничной деятельности; - приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; - оценки полученных результатов; способами расчета показателей экономической эффективности производственной деятельности гостиничного предприятия.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 2 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	-	144
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	-	18
Аудиторная работа (всего):	-	18
в том числе:	-	
лекции	-	10
практические занятия, семинары	-	8
практикумы	-	
лабораторные работы	-	
в интерактивной форме	-	
в электронной форме	-	
Внеаудиторная работа (всего):	-	117
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	-	
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)	-	
творческая работа (эссе)	-	
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	-	117
4 Промежуточная аттестация обучающегося – экзамен, контрольная работа (ЗФО), 10 семестр	-	9

3 Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 3 - Учебно-тематический план заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоёмкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоя тельная работа обучающ ихся	
			всего	лекции		
1.	Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности	11	1		10	УО-1, УО-2, ПР-3
2.	Проектирование гостиничного продукта	10			10	УО-1, УО-2, ПР-4

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоемкость (часов)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоя тельная работа обучающ ихся	
		всего	лекции	семинары, практичес кие занятия		
3.	Разнообразие архитектурных решений современных гостиничных комплексов	10			10	УО-1,УО-2, ПР-4
4.	Функциональная структура гостиничных предприятий	10			10	УО-1, УО-2, ПР-1
5.	Основные конструкции гостиничных зданий	12	1	1	10	УО-1, УО-2, ПР-4
6.	Инженерное оборудование гостиничных предприятий	12	1	1	10	УО-1,УО-2
7.	Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности	12	1	1	10	УО-1, УО-2 ПР-1
8	Состав и содержание проекта. Организация проектирования	12	1	1	10	УО-1, УО-2, ПР-3
9	Документационное сопровождение проектной деятельности-	7	1		6	УО-1, УО-2, ПР-4
10	Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов	7	1	1	5	УО-1, УО-2, ПР-4
11	Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия	7	1	1	5	УО-1, УО-2, ПР-1
12	Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения	7	1		6	УО-1, УО-2, ПР-4
13	Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения	7	1	1	5	УО-1,УО-2
14	Конструктивные элементы зданий гостиниц	6		1	5	УО-1, УО-2 ПР-1
15	Объемно- планировочные решения зданий и сооружений гостиницы	5			5	УО-1, УО-2 ПР-1
	Вид промежуточной аттестации обучающегося	9				экзамен
	Итого	144	10	8	117	

Примечание: собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2), зачет (УО-3), экзамен по дисциплине, модулю (УО-4), тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6), отчеты по научно-исследовательской работе студентов (НИРС) (ПР-7), программы компьютерного тестирования (ТС-1), учебные задачи (ТС-2), комплексные ситуационные задания (ТС-3).

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (16 недель)
Текущая учебная работа ЗФО				
Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	60 (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (3 занятия)	1 балл посещение 1 лекционного занятия	3
		Практические занятия (2 занятия).	1 балл - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% 2 балла - и выполнение работы на 51-65% 3 балла – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	2 - 6
		Решение кейсов	4 балла (выполнено 51 - 65% заданий) 6 баллов (выполнено 66 - 85% заданий) 8 баллов (выполнено 86 - 100% заданий)	4-8
		Подготовка аналитического обзора	За одну работу 5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 - 10
		Итоговое тестирование	8 баллов (51 - 65% правильных ответов) 14 баллов (66 - 84% правильных ответов) 18 баллов (85 - 100% правильных ответов)	10-20
		Тестирование по теме	2балла (51 - 65% правильных ответов) 4 балла (66 - 84% правильных ответов) 6 балла (85 - 100% правильных ответов)	4-8
		Тестирование по ряду тем	4 балла (51 - 65% правильных ответов) 6 баллов (66 - 84% правильных ответов) 8 баллов (85 - 100% правильных ответов)	5-10
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация				
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	40 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 - 10
		Вопрос 2.	5 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	5 – 10
		Решение задачи 1.	4 балла (пороговое значение) 8 баллов (максимальное значение)	4-8
		Решение задачи 2.	6 баллов (пороговое значение) 12 баллов (максимальное значение)	6–12
Итого по промежуточной аттестации (зачет с оценкой)				20-40
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7.—URL: <https://urait.ru/bcode/542538> – Текст : электронный

Дополнительная учебная литература:

1. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-234-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/223577>.
2. Виноградова, М. В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина, А. А. Ларионова и др. - 4-е изд., испр. - Москва : Дашков и К, 2013. - 280 с. - ISBN 978-5-394-02073-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430340>.
3. Гукова, О. Н. Организация предприятий сервиса / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 384 с. - ((Профессиональное образование). - ISBN 978-5-91134-367-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1001129> – Режим доступа: по подписке..
4. Джум, Т. А. Организация и технология питания туристов : учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. - ISBN 978-5-9776-0199-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1841702> – Режим доступа: по подписке.
5. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — Москва : Форум : ИНФРА-М, 2023. — 416 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-747-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1082301> – Режим доступа: по подписке.
6. Оробейко, Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары : Учебное пособие / Е.С. Оробейко, Н.Г. Шередер. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 320 с.: ил.; . - (ПРОФИЛЬ). ISBN 978-5-98281-066-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/261600>.
7. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - Москва : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. - 256 с. - (Высшее образование). -ISBN 978-5-8199-0340-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/320585>.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях КГПИ КемГУ

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1.Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>

2.Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru

3.База данных Research Papers in Economics <https://edirc.repec.org/data/derasru.html>

6 Иные сведения и (или) материалы.

6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Примерные темы рефератов (докладов):

1. Роль и значение гостинично-ресторанного хозяйства в социально-экономическом развитии страны.
2. Понятие и виды технологий в гостинично-ресторанном хозяйстве. Основные технологические цепочки.
3. Организация материального стимулирования на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.
4. Этапы производственного цикла в гостиницах, их организационно-экономические характеристики.
5. Транснациональные корпорации (ТНК) как форма международного предпринимательства. Основные ТНК в индустрии гостеприимства.
6. Сегментация рынка услуг. Целевой рынок гостиничных услуг и ресторанов.
7. Организации расчетов с клиентами в гостиницах и ресторанах и пути ее совершенствования в современных условиях.
8. Трудовые отношения и профессиональная карьера в индустрии гостеприимства.
9. Современные маркетинговые тенденции развития индустрии гостеприимства.
10. Зарубежный опыт управления в индустрии гостеприимства и направления его использования в отечественной практике.
11. Передовые технологии в компьютеризации предприятий гостеприимства.
12. Понятие общественного питания, его роль и значение в гостинично-туристском комплексе.
13. Типовые структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства.
14. Сущность и закономерности организационного построения предприятий гостиничного и ресторанного хозяйства.
15. Специфика организации производства в гостинично-ресторанном хозяйстве.
16. Организация материально-технического снабжения, складского и тарного хозяйства на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.
17. Этапы производственного цикла в ресторанах, их организационно-экономические характеристики.
18. Организационно-производственная структура гостиничного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.
19. Организационно-производственная структура ресторанного предприятия: понятие, характеристика и основные особенности.
20. Эффективность использования материальных, трудовых, финансовых и информационных ресурсов в гостиничном предприятии.
21. Формы организации гостинично-ресторанного обслуживания.
22. Циклы и правила обслуживания гостей в ГРП.
23. Основные формы и методы подготовки, набора персонала предприятия индустрии гостеприимства.
24. Методы определения численности персонала на гостиничном предприятии.
25. Современные информационные технологии на предприятиях индустрии гостеприимства.

26. Гостиничные цепи как форма организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
27. Основные тенденции формирования мирового рынка гостиничных услуг.
28. Рынок гостинично-ресторанных услуг в РФ и перспективы его развития.
29. Характеристика индустрии гостеприимства регионов мира.
30. Распределение номерного фонда, типы предприятий размещения.
31. Глобальные системы бронирования: история развития, способы подключения, особенности применения.

6.1.2 Контрольные работы/ рефераты/ индивидуальные задания обучающемуся для ОФО и ЗФО

Самостоятельная внеаудиторная работа (СРС) студентов дневного и заочного отделения осуществляется в следующих формах:

- ✓ подготовка к практическим занятиям;
- ✓ самостоятельное изучение тем дисциплины (электронное обучение) и написание краткого конспекта;
- ✓ подготовка к текущим контрольным мероприятиям (контрольные работы, тестовые опросы);
- ✓ выполнение домашних индивидуальных заданий - в соответствии с тематическим планом и БРС дисциплины;
- ✓ Выполнение контрольной работы для студентов ЗФО в соответствии с методическими указаниями, размещенными на образовательном портале КГПИ КемГУ - <https://moodle.nbikemsu.ru/> . Доступ к курсу открывается для студентов в период освоения дисциплины.

Темы исследовательских проектов / контрольных работ для ЗФО:

1. Проектирование предметно-пространственной среды малой гостиницы на 50 номеров.
2. Проектирование предметно-пространственной среды отеля класса-люкс на 35 номеров.
3. Проектирование предметно-пространственной среды мини-гостиницы эконом-класса на 10 номеров.
4. Проектирование предметно-пространственной среды малой курортной гостиницы на 25 номеров.
5. Проектирование предметно-пространственной среды мотеля на 25 номеров.
6. Проектирование предметно-пространственной среды апарт-отеля на 30 номеров.
7. Проектирование предметно-пространственной среды аквателя бизнес-класса на 30 номеров.
8. Проектирование предметно-пространственной среды гостиницы бизнес-класса на 50 номеров.
9. Проектирование предметно-пространственной среды бюджетной городской гостиницы на 100 номеров.
10. Проектирование предметно-пространственной среды курортной гостиницы бизнес-класса на 50 номеров.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 6 - Типовые вопросы (задания) к зачету с оценкой

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы зачета с оценкой (задания, задачи)
Теоретические вопросы		
1	Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности	1) Проектирование гостиничной деятельности как технологический процесс. 2) Характеристика этапов современного проектирования

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы зачета с оценкой (задания, задачи)
2	Проектирование гостиничного продукта	систем.
3	Разнообразие архитектурных решений современных гостиничных комплексов	3) Строительные нормы и правила как основа проектирования, возведения, приемки и эксплуатации гостиничных объектов.
4	Функциональная структура гостиничных предприятий	4) Понятие об основных показателях и принципах современного проектирования.
5	Основные конструкции гостиничных зданий	5) Модульная система в проектировании и ее истоки.
6	Инженерное оборудование гостиничных предприятий	6) Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
7	Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности	7) Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
8	Состав и содержание проекта. Организация проектирования	8) Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
9	Документационное сопровождение проектной деятельности	9) Проектирование инновационного гостиничного продукта.
10	Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов	10) Исторический экскурс в развитие гостиничных форм.
11	Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия	11) Классификация гостиничных комплексов.
12	Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения	12) Современные архитектурные концепции зданий гостиниц.
13	Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения	13) Типология архитектурно-планировочных, объемно-планировочных и конструктивных решений гостиничных зданий и сооружений.
14	Конструктивные элементы зданий гостиниц	14) Классификация групп помещений гостиничных комплексов и их функциональная связь.
15	Объемно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы	15) Характеристика приёмно-вестибюльной и жилой групп помещений гостиниц.
16	Состав и содержание проекта. Организация проектирования	16) Группы помещений предприятий общественного питания, торговли и сервисного обслуживания.
		17) Помещения культурно-массового, спортивно-оздоровительного и развлекательного назначения.
		18) Общие сведения о зданиях и сооружениях.
		19) Основания и фундаменты.
		20) Несущий остов зданий.
		21) Классификация основных конструктивных систем зданий.
		22) Несущие и ограждающие конструкции зданий: стены, перегородки, перекрытия, крытия.
		23) Конструктивные элементы для санитарно-технических устройств зданий.
		24) Коммуникационные системы зданий.
		25) Системы вертикальных коммуникаций (лестницы, пандусы, лифты, эскалаторы).
		26) Конструктивные решения полов, окон и дверей зданий.
		27) Инженерные сети гостиниц и ресторанов.
		28) Силовое и слаботочное электроснабжение гостиниц и предприятий общественного питания.
		29) Водоснабжение и водоотведение в гостиницах.
		30) Системы отопления; вентиляции и создания

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы зачета с оценкой (задания, задачи)
		искусственного климата в гостиничных комплексах. 31) Требования к комплексу технических мер и оборудованию по предотвращению пожара. 32) Обеспечение пожарной безопасности людей. 33) Технические средства пожаротушения. 34) Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. 35) Системы автоматизации проектирования. 36) Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.
Примерные практико-ориентированные задания		
1	Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности	1. Какие формы гостеприимства характерны для российских и китайских гостиниц?
2	Проектирование гостиничного продукта	2. Чем отличается азиатская система гостеприимства от американской?
3	Разнообразие архитектурных решений современных гостиничных комплексов	3. Назовите крупнейшие гостиничные цепи России.
4	Функциональная структура гостиничных предприятий	4. Сформулируйте миссию и цели своего отеля.
5	Основные конструкции гостиничных зданий	5. Какие коды, используются для обозначения состояния номеров.
6	Инженерное оборудование гостиничных предприятий	6. Составьте график заездов и выездов.
7	Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности	7. При оформлении у клиента не оказалось паспорта, но номер был им забронирован. Поселите ли Вы его?
8	Состав и содержание проекта. Организация проектирования	8. Какие функции выполняет служба приема и размещения в современном отеле?
9	Документационное сопровождение проектной деятельности-	9. Опишите организационно-управленческую структуру службы приема и размещения.
10	Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов	10. Какие квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приема и размещения?
11	Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия	11. Охарактеризуйте составные части службы приема и размещения мини-гостиниц и крупных отелей.
12	Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения	12. Приведите примеры дополнительных услуг в гостиничном сервисе.
13	Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения	13. Входят ли в стоимость проживания в гостинице услуги интернета, телефона и телевидения?
14	Конструктивные элементы	14. Что можно сказать о роли медицинских служб в современном отеле?
		15. Зачем современной гостинице маркетинговые службы?
		16. Охарактеризуйте основные этапы гостиничного цикла: бронирование, прием и размещение, обслуживание во время проживания, выезд гостя.
		17. При выезде у клиента оказалась заблокирована банковская карта. Ваши действия?
		18. Если клиенту, проживающему в гостинице, позвонили на ресепшн. Каковы Ваши действия?
		19. В соседнем номере шумят дети. Действия

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Вопросы зачета с оценкой (задания, задачи)
	зданий гостиниц	администратора?
15	Объемно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы	20. Какие должностные обязанности у администратора? 21. Гость, забронировавший номер в Вашем отеле опоздал на сутки. Ваши действия?

Составитель: Ващенко А.Ю., доцент кафедры экономики и управления