

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА И РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.02 «Сервис»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Социокультурный сервис»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологии гостиничного хозяйства и ресторанного сервиса» является формирование базовых профессиональных и специальных компетенций студентов по технологии гостиничного и ресторанного сервиса; формирование у студентов системы знаний и представлений о современных эффективных методах ведения гостиничного и ресторанного бизнеса.

Задачи:

- изучить теоретические основы становления и развития гостиничного дела, особенности его развития в разных странах; современное состояние рынка гостиничных услуг;
- дать теоретические знания о системах классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучить принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомить с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иных средствам размещения;
- изучить современные требования к ресторанному сервису;
- сформировать навыки подготовки и реализации деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Технологии гостиничного хозяйства и ресторанного сервиса» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.01 «Сервис».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ПК-1- Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знает: клиентоориентированные технологии обслуживания туристов в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса Умеет: разрабатывать и применять клиентоориентированные технологии обслуживания в сфере гостеприимства с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Владеет: навыками разработки и применения клиентоориентированных технологий обслуживания потребителя в сфере гостеприимства, с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.	Тестовые и ситуационные задания

1	2	3	4
	ПК-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>Знает: клиентоориентированные технологии обслуживания, применяемые в предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса и возможности их применения для решения профессиональных задач;</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала - вносить предложения по совершенствованию системы клиентских отношений для решения профессиональных задач; <p>Владет: навыками ведения переговоров с партнёрами и согласования условий взаимодействия по совершенствованию клиентских отношений при реализации услуг в сфере гостеприимства.</p>	Тестовые и ситуационные задания
ПК-4 - Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	<p>Знает: технологии разработки и формирования процесса сервиса предприятий сферы гостеприимства в соответствии с требованиями потребителя</p> <p>Умеет: выбирать материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p> <p>Владет: навыками разработки технологии процесса сервиса</p>	Тестовые и ситуационные задания
	ПК-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	<p>Знает: правила охраны труда и пожарной безопасности, необходимые для осуществления технологического процесса в предприятиях сферы гостеприимства</p> <p>Умеет: организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей в соответствии с требованиями производственной дисциплины, правилами охраны труда и пожарной безопасности</p> <p>Владет: навыками работы в соответствии с требованиями производственной дисциплины, правилами охраны труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в предприятиях сферы гостеприимства</p>	Тестовые и ситуационные задания

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Введение. Цель, задачи дисциплины. Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса.	5	1	2	2			4	
2	Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.	5	2	2	2		2	4	
3	Правовые основы организации гостиничного хозяйства	5	3	2	2			4	
4	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	5	4	2	2				
5	Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения	5	5	2	2		2	4	
6	Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория	5	6	2	2			4	Рейтинг-контроль №1
7	Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства	5	7	2	2			4	
8	Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения.	5	8	2	2			4	
9	Эффективные методы ведения гостиничного хозяйства.	5	9	2	2		2	4	
10	Классификация и характеристика предприятий общественного питания различных типов и классов	5	10	2	2			4	
11	Организационная и производственная структура предприятий общественного питания.	5	11	2	2		2	4	
12	Классификация услуг общественного питания.	5	12	2	2			4	Рейтинг-контроль №2
13	Материально-техническая база предприятий общественного питания.	5	13	2	2			4	
14	Обслуживающий персонал предприятий питания: категории, функции.	5	14	2	2			4	
15	Стандарты работы персонала ресторана.	5	15	2	2		2	4	
16	Организация обслуживания потребителей в ресторане.	5	16	2	2			4	
17	Услуги предприятий питания, как составная часть туристской индустрии.	5	17	2	2			4	
18	Информационное обеспечение процесса обслуживания.	5	18	2	2			4	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр:				36	36		10	72	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине				36	36		10	72	Зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Введение. Цель, задачи дисциплины. Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса.

Типы гостиничных предприятий в зависимости от формы собственности, характера взаимоотношений между владельцем и менеджментом гостиницы, цены номера; месторасположения; уровня комфорта; вместимости; продолжительности работы; форм организации питания гостей; продолжительности пребывания гостей; функционального назначения. Модели организации гостиничного бизнеса Цезаря Ритца и модели Кеминга Уилсона.

Тема 2. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.

Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа). Признаки и примеры гостиничных цепей. Международная статистика гостиничных цепей. Группы гостиниц и ассоциации гостиниц. Примеры, условия вступления. Общественные организации отельеров. Договор франшизы в гостиничном хозяйстве.

Тема 3. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Гражданский кодекс. Налоговый кодекс. Правила предоставления гостиничных услуг. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»; ФЗ «О защите прав потребителей»; ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»; ФЗ «О рекламе»; Правила оказания услуг общественного питания; Санитарно-эпидемиологические правила; Международные гостиничные правила МГА.

Тема 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги согласно ППГУ РФ. Расчетный час. Тарификация раннего заезда и позднего выезда по ППГУ РФ.

Тема 5. Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения

Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи.

Тема 6. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория.

Функции помещений гостиницы. Жилые помещения. Группа помещений общественного назначения. Административно-хозяйственные помещения. Инженерно-технические и подсобные помещения. Планирование и размеры прилегающей к гостинице территории. Типы и категории номеров российских гостиниц. Типы номеров в зависимости от количества комнат, количества койко-мест, вида из окна, функционального назначения. Номера повышенной комфортности: сюит, апартаменты, студия, люкс, стандартные номера: первой категории, второй категории, третьей категории, четвертой категории, пятой категории.

Тема 7. Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства

Стандартизация – определение, цели, задачи. Требования к гостиницам различных категорий в соответствии с ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», СНиП 2.08.02-89. Понятие благоприятные экологические условия Обеспечение безопасности жизни здоровья гостей и сохранности их имущества Аварийные выходы, указатели Система противопожарной защиты, средства оповещения Санитарно-гигиенические нормы и правила. Инженерные системы и оборудование Условия для приема и размещения инвалидов. Служба безопасности гостиницы. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях. Правила пожарной безопасности. Охрана труда сотрудников гостиницы. Обеспечение сохранности личного имущества гостей отеля. Угрозы, характерные для гостиничного предприятия. Система безопасности гостиницы.

Тема 8 Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения

Определение и составляющие гостиничного тарифа. Типы тарифов: основной, дополнительный, сопутствующий. Специальные предложения. Виды скидок. Программы лояльности клиентов.

Тема 9. Эффективные методы ведения гостиничного хозяйства.

Показатели эффективности гостиничного хозяйства. Группы методов ведения гостиничного хозяйства: методы производства гостиничных услуг, методы продажи гостиничных услуг, методы управления. Загрузка. Коэффициент загрузки. Основной показатель эффективности деятельности гостиницы.

Тема 10. Классификация и характеристика предприятий общественного питания различных типов и классов.

Классификация предприятий общественного питания по ГОСТ «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Альтернативные классификации, используемые в практике ресторанного бизнеса. Понятие ресторанного сервиса и его типы: французский, английский, американский, немецкий, русский. Значение качественного сервиса для процветания ресторана.

Тема 11. Организационная и производственная структура предприятий общественного питания.

Технологический процесс производства кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. Производственная структура предприятия общественного питания. Состав и назначение помещений, предназначенных для различных технологических процессов. Организационная структура ресторана: руководящий состав, офисные сотрудники, линейный персонал, технический персонал – функции, требования, особенности менеджмента. Этапы технологической цепочки в производстве пищи на предприятиях общественного питания.

Тема 12. Классификация услуг общественного питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания по предоставлению услуг. Требования, предъявляемые к безопасности продукции и услуг общественного питания.

Тема 13. Материально-техническая база предприятий общественного питания. Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Посуда и столовые приборы, столовое белье: виды, размеры (ёмкость), назначение, требования. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.

Тема 14. Обслуживающий персонал предприятий питания: категории, функции. Требования к обслуживающему персоналу. Этическая культура ресторанного сервиса.

Тема 15. Стандарты работы персонала ресторана. Культура общения с гостем, технология подготовки персонала

Тема 16. Организация обслуживания потребителей в ресторане. Этапы обслуживания.

Подготовка к обслуживанию. Подготовка зала к работе – этапы уборки, заготовка раздаточных материалов. Внешний вид официанта. Официант как лицо заведения – личная гигиена, внешний вид. Этапы обслуживания: встреча гостя, подача меню, прием заказа. Поведение официанта в зале. Получение готовых блюд и напитков, бракеражный контроль. Техника подачи различных видов блюд. Расчет гостя. Технология обслуживания гостей ресторана.

Тема 17. Услуги предприятий питания, как составная часть туристской индустрии. Виды питания, предоставляемые при обслуживании туристов: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д.

Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс, их характеристика.

Обслуживание в предприятиях общественного питания на территории гостиниц: завтрак по меню со свободным выбором блюд, завтрак или обед в виде шведского стола.

Обслуживание проживающих в гостиницах по различному меню: континентального завтрака, расширенного завтрака, европейского завтрака, английского, американского завтрака, русского завтрака, завтрак с шампанским, поздний завтрак диетического завтрака, вегетарианского завтрака; завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский.

Тема 18. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Средства информации: понятие, назначение, характеристика. Требования, предъявляемые к составлению и оформлению меню. Последовательность расположения блюд и закусок в меню.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 2. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайнинг в гостиничном бизнесе.

Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа). Признаки и примеры гостиничных цепей. Международная статистика гостиничных цепей. Российские гостиничные цепи.

Группы гостиниц и ассоциации гостиниц. Примеры, условия вступления.

Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

Тема 3. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. Основные документы, регламентирующие деятельность гостиниц. Правовые формы организации гостиничного бизнеса.

Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

Тема 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Изучение нормативного документа «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 30.11.2018). Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги согласно ППГУ РФ. Расчетный час. Тарификация раннего заезда и позднего выезда по ППГУ РФ.

Проводится в форме практического занятия, предполагает анализ ситуаций гостеприимства и решение задач на расчёт стоимости гостиничных услуг.

Тема 5. Порядок классификации гостиниц и иных средств размещения.

Изучение нормативного документа «Положение о классификации гостиниц», утвержденного постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 N 158.

Критерии и системы оценок, применяемые при экспертной оценке гостиницы. Процедура классификации гостиницы.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Тема 6. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория.

Функциональные зоны прилегающей к гостинице территории: вход в отель, площадка для парковки автотранспорта, подъездные пути к помещениям вспомогательных служб, гараж, зоны отдыха и спортивные сооружения, зеленые насаждения. Требования, предъявляемые к планированию и размерам территории, прилегающей к гостинице

Проводится в форме выездного практического занятия (учебная экскурсия в гостиницу), предполагает анализ полученного материала.

Тема 7. Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства

Методы ведения гостиничного хозяйства, позволяющие экономить ресурсы (типы ресурсов). Эргономика гостиничного хозяйства. Современные примеры экологических акций в гостиницах.

Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов.

Тема 8 Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения

Примеры типов гостиничного продукта. Определение основного гостиничного тарифа. Программы развития лояльности гостей.

Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов

Тема 9. Показатели эффективности гостиничного хозяйства. Коэффициент загрузки. Разработка пакетов услуг. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения.

Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов, решение задач на вычисление коэффициента загрузки гостиницы.

Тема 10. Классификация и характеристика предприятий общественного питания различных типов и классов.

Изучение требований Межгосударственного стандарта ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

Составление аналитической таблицы «Классификация предприятий питания различных типов по различным признакам, в соответствии с требованиями ГОСТ 30389-2013».

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Тема 11. Организационная и производственная структура предприятий общественного питания.

Технологический процесс производства пищи на предприятиях общественного питания. Цехи предприятия общественного питания, помещения, предназначенные для различных технологических процессов. Организационная структура ресторана: руководящий состав, офисные сотрудники, линейный персонал, технический персонал – функции, требования, особенности менеджмента. Этапы технологической цепочки в производстве пищи на предприятиях общественного питания.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Тема 12. Классификация услуг общественного питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания по предоставлению услуг Требования, предъявляемые к безопасности продукции и услуг общественного питания

1. Изучение требований Межгосударственного стандарта ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования». Составление аналитической таблицы «Классификация услуг предприятий общественного питания».

2. Изучение требований стандарта ГОСТ Р 56766-2015 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации.

3. Изучение требований Межгосударственного стандарта ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»

4. Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий общественного питания в области безопасности продукции и услуг:

- СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ

СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения».

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Тема 13. Материально-техническая база предприятий общественного питания. Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Посуда и столовые приборы, столовое белье: виды, размеры (ёмкость), назначение, требования. Подготовка торговых помещений к обслуживанию

1. Изучение материально-технической базы предприятий общественного питания: оборудования залов, мебели: их назначения, видов, требований.

2. Изучение ассортимента посуды, столовых приборов, столового белья: видов, размеров (ёмкости), назначения, требований.

Проводится в форме практического занятия с использованием натуральных образцов посуды, приборов, столового белья.

Тема 14. Обслуживающий персонал предприятий питания: категории, функции. Требования к обслуживающему персоналу. Этическая культура ресторанного сервиса.

Изучение классификации персонала, требований к основному персоналу предприятий питания, основных и дополнительных критериев оценки персонала предприятий общественного питания в соответствии с требованиями Межгосударственного стандарта ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»

Изучение требований к персоналу различных групп в сфере услуг общественного питания. Требования к обслуживающему персоналу. Этическая культура ресторанного сервиса.

Тема 15. Стандарты работы персонала ресторана. Культура общения с гостем, технология подготовки персонала.

Изучение стандартов работы персонала. Составление Кодекса поведения официанта

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Тема 16. Организация обслуживания потребителей в ресторане. Этапы обслуживания. Технология обслуживания гостей ресторана.

Культура общения с гостем, технология подготовки персонала. Этапы обслуживания. Поведение в зале разных категорий персонала (менеджер, официанты, хостес, бармены, повара, тех.персонал). Техника малого разговора. Правила презентации блюд. Способы увеличения чека.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Подготовка докладов, рефератов, презентаций по теме.

Тема 17. Услуги предприятий питания, как составная часть туристской индустрии. Виды питания, предоставляемые при обслуживании туристов. Формы и методы обслуживания туристов.

Изучение требований Межгосударственного стандарта ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»

Изучение форм обслуживания туристов; видов услуг питания в гостиничных предприятиях предоставляемые при обслуживании туристов: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д.

Составление меню завтраков: континентального, расширенного, европейского, английского, американского, русского, завтрака с шампанским, позднего завтрака, диетического, вегетарианского; завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Тема 18. Информационное обеспечение процесса обслуживания.

Изучение требований, предъявляемых к составлению и оформлению меню, карты вин и карты коктейлей.

Подготовка докладов, рефератов, презентаций по теме занятия.

Изучение последовательности расположения блюд и закусок в меню. Подготовка докладов, рефератов, презентаций по теме занятия.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Содержание практических занятий

1. Изучение требований, предъявляемых к составлению и оформлению меню, карты вин и карты коктейлей.

2. Изучение последовательности расположения блюд и закусок в меню.

3. Изучение стандартов обслуживания в ресторанах.

4. Изучение требований к персоналу предприятий общественного питания (ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»).

Подготовка докладов, рефератов, презентаций по теме занятия.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости (*рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3*). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Вопросы к рейтинг-контролю №1

1. Номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более комнат, в одной из которых находится extra bed (king size bed)

а. сюит

б. люкс

в. студия

2. Гостиницей называется:

а. имущественный комплекс, предоставляющий услуги ночлега и имеющий 5 и более номеров

б. средство размещения, предоставляющее услуги ночлега, питания, оздоровительные услуги и другие дополнительные услуги

в. Коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, предоставляющее набор услуг и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

3. Момент начала (окончания) суток, до наступления которого гость обязан освободить номер, либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания

а. заезд

б. гостевой цикл

в. расчетный час

4. Расчетный час в гостинице

а. определяется гостем

б. устанавливается внутренними правилами конкретного средства размещения

в. Установлен общепринятыми правилами предоставления гостиничных услуг

5. Услуга в индустрии гостеприимства – это:

а. продукт, который производится, продается и потребляется одновременно

б. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя.

в. процесс, в производстве которого участвуют как производитель, так и потребитель.

6. Какое понятие соответствует данному определению: Гармоничное сочетание производства услуг, комфортной среды отдыха и ответственного подведения персонала в целях удовлетворения потребностей гостей при гарантии их безопасности, физического и психологического комфорта.

- а. гостеприимство
- б. туристский продукт
- в. индустрия гостеприимства

7. Гостевая карта – это:

- а. схема движения гостя по гостинице от рецепции до номера
- б. документ, составляемый после выезда гостя.

в. Документ, дающий гостю право проходить в гостиницу и пользоваться услугами для гостей.

8. Классификация средств размещения может быть по:

- а. местоположению
- б. типу службы питания
- в. количеству номеров
- г. цели путешествия
- д. уровню образования работающего персонала

9. Студия – это номер,

- а. в котором есть второй туалет для гостей
- б. состоящий из одной комнаты площадью не менее 25 м²
- в. состоящий из двух и более комнат и имеющий кухонное оборудование

10. Double – это номер

- а. с одной кроватью
- б. с двумя отдельными кроватями
- в. с большой двуспальной кроватью

11. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ руководство гостиницы

- а. имеет право изменить единый расчетный час с учетом местных особенностей
- б. не имеет право изменить единый расчетный час с учетом местных особенностей

12. Полный пансион – это:

- а. тип номера
- б. тип тарифа
- в. тип средства размещения

13. Что означает этот ряд понятий, какое слово лишнее в этом смысловом ряду: Гостиница, отель, ботель, санаторий.

14. Что означает этот ряд понятий, добавьте недостающие понятия: Заезд, выезд, бронирование...

15. Что означает этот ряд понятий, добавьте недостающие понятия: Неосвязаемость, несохраняемость,.....

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Услуга в индустрии гостеприимства – это:

- а. продукт, который производится, продается и потребляется одновременно
- б. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя.
- в. процесс, в производстве которого участвуют как производитель, так и потребитель.

2. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ при проживании не более суток плата взимается

- а. за сутки независимо от расчетного часа
- б. за 0,5 суток независимо от расчетного часа
- в. почасовая в зависимости от расчетного часа

3. Типы гостиничных номеров определяются по следующим основаниям:

- а. количеству койко-мест
- б. количеству комнат
- в. по функциональному назначению
- д. по типу уборки номера

4. Сюит– это номер,

- а. состоящий из трех и более комнат, имеющий гостевой туалет
- б. состоящий из одной комнаты площадью не менее 25 м²
- в. состоящий из двух и более комнат и имеющий кухонное оборудование

5. Single – это номер

- а. с одной кроватью
- б. с двумя отдельными кроватями
- в. с большой двуспальной кроватью

6. Отель – это:

- а. тип номера
- б. тип тарифа
- в. тип средства размещения

7. Период обслуживания гостя с момента предварительного заказа им места в гостинице до его отъезда из гостиницы - это

- а. основная услуга гостиницы
- б. гостевой цикл
- в. расчетный час

8. Минимальный тариф

- а. поселение возможно без документов
- б. по документу, удостоверяющему личность (паспорт, военный билет)
- в. по доверенности от организации

9. Расчетный час в гостинице

- а. определяется гостем
- б. устанавливается внутренними правилами конкретного средства размещения
- в. установлен общепринятыми правилами предоставления гостиничных услуг

10. Карта движения номерного фонда – это

- а. схема движения гостя по гостинице от рецепции до номера
- б. документ, составляемый на основе заявок на бронирование.
- в. Отчет о количестве проживающих в гостинице за определенный период времени.

11. Номер повышенной комфортности, состоящий из одной комнаты площадью не менее 25 м²

- а. сюит
- б. люкс
- в. студия

12. Площадь с кроватью предназначенная для проживания одного человека

- а. средство размещения
- б. койко-место
- в. номер

13. Тип гостиничного предприятия с высоким уровнем комфорта и обслуживания, предоставляющий широкий выбор гостиничных услуг.

- а. апартаменты
- б. отель
- в. гостиница

14. Room & Breakfast (Bed & Breakfast) – это:

- А. тип номера
- Б. тип тарифа
- В. тип средства размещения

15. Что означает этот ряд понятий, какие слова лишние в этом смысловом ряду:

Люкс, студия, дабл, сюит, апартаменты, твин.

Тест к рейтинг-контролю № 3

1. Предприятия общественного питания по времени функционирования могут быть...

- а. стационарными
- б. летними
- в. постоянно действующими и сезонными.

2. Предприятие питания, предоставляющее услуги по организации питания и досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные, алкогольные, прохладительные и другие виды напитков, кондитерских изделий, покупных товаров, называется....

- а. бар
- б. ресторан
- в. коктейль – бар

3. На какие классы подразделяются рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг?

- а. люкс, высший и первый
- б. первый, второй, третий
- в. высший и специализированные предприятия

4. Услуги по организации досуга включают:

- а. музыкальное обслуживание, проведение концертов, предоставление газет, журналов.
- б. бильярд, приготовление десертов
- в. настольные игры, видеопрограммы, вызов такси.

5. Помещение для встречи и ожидания гостей, которое располагается перед торговым или банкетным залом, называется:

- а. VIP - зал
- б. вестибюль
- в. аванзал

6. Прочие услуги включают в себя:

- а. прокат столового белья, посуды, приборов, продажу цветов, сувениров, предоставление принадлежностей для чистки обуви, чистку одежды, упаковку блюд и изделий после обслуживания потребителей; вызов такси, парковку личных автомашин;
- б. организацию музыкального обслуживания; проведение концертов, программ варьете и видеопрограмм; предоставление газет, журналов, настольных игр, бильярда;
- в. музыкальное обслуживание, проведение концертов, предоставление газет, журналов.

7. Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий включают:

- а. изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, услугу повара, кондитера по изготовлению блюд, на дому.
- б. организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;
- в. обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и т. д.;

8. Тарелка диаметром 270 – 290 мм, предназначенная для подачи вторых горячих блюд называется:

- а. глубокая столовая
- б. мелкая столовая
- с. закусочная

9. Помещение для хранения и выдачи официантам столовой посуды и столовых приборов называется?

- а. кладовая

- б. сервизная
- в. моечная столовой посуды

10. Высота обеденного стола...

- а. 690 ... 750мм.
- б. 890 ... 950мм.
- в. 1000 ... 1050мм.

11. Назовите вид салфетки, которая служит для сохранности одежды во время приема пищи и промокания уголков рта

- а. салфетка для коктейлей
- б. сервировочная салфетка
- в. индивидуальная салфетка

12. Как называется посуда, предназначенная для запекания и подачи горячих закусок из рыбы и морепродуктов?

- а. икорница
- б. порционная сковорода
- в. кокильница

13. Специалист, отвечающий за подачу напитков в ресторане и дающий рекомендации по выбору вин и напитков, называется...

- а. сомелье
- б. бариста
- в. хостес

14. Какие блюда располагаются в меню после горячих закусок?

- а. гарниры
- б. вторые горячие блюда из мяса
- в. супы

15. Вид меню, который используется при организации питания туристов:

- а. Цикличное меню
- б. A la carte
- в. Carte du jour

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – зачёт.

Вопросы к зачету:

1. Определение понятия: индустрия гостеприимства
2. Гостиничный бизнес - понятие, определение
3. Модели организации гостиничного бизнеса
4. Отличия Моделей организации гостиничного бизнеса
5. Гостиница (5 признаков)
6. Средство размещения
7. Отличия специализированных средств размещения от средств размещения гостиничного типа
8. Примеры специализированных средств размещения
9. Примеры средств размещения гостиничного типа
10. Гостеприимство
11. Принципы гостеприимства
12. Услуга, характеристики услуги
13. Типы помещений гостиницы
14. Функциональное назначение жилого фонда
15. Функциональное назначение прилегающей территории
16. Функциональное назначение и примеры подсобных помещений
17. Функциональное назначение и примеры инженерно-технических помещений
18. Функциональное назначение и примеры административных помещений

19. Функциональное назначение и примеры общественных помещений
20. Определение «номер»
21. «койко-место»
22. «номерной фонд»
23. Три группы документов, составляющих правовую основу гостиничного хозяйства
24. Функции всех документов
25. Типы организационно правовых форм гостиничных предприятий, примеры
26. Категории российских гостиничных номеров
27. Характеристика каждой категории номеров
28. Площади номеров и общественных помещений гостиницы
29. Типы номеров в зависимости от вида из окна
30. Типы номеров в зависимости от количества комнат, койко-мест
31. Тариф (определение)
32. Типы тарифов.
33. Типы тарифов по наполнению
34. Максимальный гостиничный тариф
35. Примеры базовых тарифов
36. Типы тарифов по каналам бронирования
37. Типы ресторанов (полносервесные, специализированные), примеры
38. Типы баров
39. Правила предоставления гостиничных услуг (основные положения)
40. Расчётный час, поздний заезд, ранний выезд
41. Бесплатные дополнительные гостиничные услуги
42. Минимальный тариф.
43. Три группы методов ведения гостиничного хозяйства, примеры
44. Методы управления гостиничным хозяйством (примеры).
45. Методы производства гостиничных услуг.
46. Тип обслуживания (примеры)
47. Методы обслуживания (примеры)
48. Операции в процессе обслуживания (примеры)
49. Методы продажи гостиничных услуг.
50. Типы бронирования.
51. Способы бронирования.
52. Каналы бронирования.
53. Коэффициент загрузки (определение, расчёт).

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуально-го задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы во-

просы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают: для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др. для формирования умений и навыков;
- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.
2. Рекомендуется письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).
3. Рекомендуется дать собственные комментарии прочитанному материалу, аргументацию своей интерпретации.
4. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, защите реферата, зачёте.

Вопросы для самостоятельной работы студентов:

1. Какие изменения происходили в гостиничной индустрии Европы в XIX - начало XX вв.?
2. Когда началась «золотая эра» гостиничной индустрии Европы?
3. В чем различия развития гостиничной индустрии США от европейской.
4. Почему развитие гостиничной индустрии в России началось с постоялых дворов?
5. Какие особенности присущи гостиничной индустрии России советского периода?
6. Какими важнейшими тенденциями характеризуется современный этап развития гостиничной индустрии России?
7. Что такое гостиничный сервис?
8. Какая экономическая деятельность включается в туроперейтинг?
9. Что представляет собой гостиничное предприятие?
10. Расскажите о типологии гостиничных предприятий.
11. Какие права человека, защищенные Конституцией РФ, делают возможным гостиничный бизнес?
12. Перечислите несколько видов нормативных правовых документов, относимых к подзаконным актам.

13. Что такое сертификация?
14. Что такое сертификат соответствия?

Темы рефератов, докладов:

1. Требования к услугам, предоставляемым в специализированных средствах размещения
2. Службы гостиницы. Технология приема и размещения гостей
3. Обслуживание гостиничного фонда.
4. Организация питания гостей
5. Основные формы предоставления питания в гостинично- ресторанном обслуживании.
6. Подготовка к обслуживанию посетителей ресторана.
7. Получение и подготовка посуды, приборов, столового белья.
8. Сервировка столов для различных видов обслуживания.
9. Специальные формы обслуживания в ресторане.
10. Организация обслуживания в зале-экспресс.
11. Стол-экспресс-специфика обслуживания.
12. Особенности обслуживания по типу «Шведский стол».
13. Организация работы бара.
14. Роль административного контроля в обеспечении сохранности и безопасности.
15. Особенности системы охраны и безопасности в гостиничном комплексе.
16. Организация контроля за хранением ключей.
17. Разработка мероприятий на случай экстренных ситуаций в гостинице
18. Новые технологии в решении проблемы охраны и безопасности. Технические средства безопасности.
19. Противопожарные системы сигнализации, оповещения, пожаротушения.
20. Системы контроля доступа в номера.
21. Системы видеонаблюдения. Системы защиты от взлома в гостиницах и иных средствах размещения.
22. Роль и место службы приема и размещения в управленческой структуре отеля
23. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
24. Квалификационные требования и должностные обязанности сотрудников службы приема и размещения
25. Критерии, учитываемые при классификации гостиниц.
26. Составляющие культуры сервиса
27. Правила поведения персонала контактных служб
28. Стил в обслуживании гостей
29. Эстетическая культура гостиничного сервиса
30. Влияние культурных традиций и обычаев на организацию встречи и обслуживания иностранных гостей.
31. Администратор как лицо отеля.
32. Значение первого впечатления для формирования имиджа отеля.
33. Пространственно-психологическая дистанция в общении с гостями.
46. Работа с жалобами и претензиями клиентов. Самоменеджмент.
47. Имидж работника отеля и его значение для первоклассного сервиса.
48. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
49. Методы обслуживания потребителей, их характеристика.
50. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
51. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы.
52. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников.
53. Традиции питания и пищевые религиозные обряды.
54. Правила этикета и нормы поведения за столом.

55. Организация рекламы в ресторане.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. 336 с. (Бакалавр. Прикладной курс). ISBN 978-5-534-08190-9	2019	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. М.: Юрайт, 2019. — 331 с. (Бакалавр. Прикладной курс). ISBN 978-5-534-08193-0	2019	https://biblio-online.ru -432903
3. Сологубова, Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г.С.Сологубова.— 3-е изд., испр. и доп.— Москва Издательство Юрайт, 2021.— 332 с. — ISBN 978-5-534-09303-2	2021	https://urait.ru/bcode/470666
Дополнительная литература		
1. Бураковская, Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов/ Н.В.Бураковская, О.В.Лукина, Ю.Р.Солодовникова.— 2-е изд.— Москва Издательство Юрайт, 2021.— 98 с— ISBN 978-5-534-11735-6.	2021	https://urait.ru/bcode/476187
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3.	2019	https://biblio-online.ru -432906
3. Жабина, С.Б. Маркетинг продукции и услуг. Общественное питание: учебное пособие для вузов / С.Б. Жабина. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва. Издательство Юрайт, 2021. — 264 с— ISBN 978-5-534-05141-4	2021	https://urait.ru/bcode/473202

6.2. Периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.

4. «Отель»-Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное во-

просам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.

5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.

6. Журнал «Академия гостеприимства», Издательство «Медиа про»

6.3. Интернет-ресурсы

1. Федеральное агентство по туризму- <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>

2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - <http://libgost.ru/>

3. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей - <http://bsnss.net/>

4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господ-держка малого и среднего предпринимательства- <http://smb.gov.ru/>

5. Портал индустрии гостеприимства-<http://horeca.ru>

6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ- <http://.frontdesk.ru>

7. Всё про гостиницы, отели - <http://.new-hotel.ru>

8. Сайт об этикете и правилах поведения - <http://.proeticet.ru>

9. Сайт научной библиотеки ВлГУ - URL:<http://library.vlsu.ru/>;

10. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL:<http://www.scopus.com/>;

11. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: webofscience.com

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил к.т.н. доцент каф. ТиС *А.В. Уришина* О.И.

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора *Ю.И. Сехина* Сехина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТиС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой *Л.Г. Гужова* Гужова Л.Г.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления: 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии *М.В. Краснова*
(ФИО, подпись)