

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

(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА И РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.02 «Туризм»

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туристской деятельности»

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологии гостиничного хозяйства и ресторанного сервиса» является формирование профессиональных 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 43.03.02 «Туризм».

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	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ПК-3 – Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т. ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	<i>Знает:</i> -технологии обслуживания туристов в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса <i>Умеет:</i> разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов в сфере гостеприимства с использованием современных технологических и информационно-коммуникативных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. <i>Владеет:</i> -навыками разработки и применения технологии обслуживания туристов в сфере гостеприимства, с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Тестовые и ситуационные задания

Продолжение таблицы

1	2	3	4
	<p>ПК-3.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p>	<p><i>Знает:</i> -современные технологические и информационно-коммуникативные технологии и возможности их применения для решения профессиональных задач в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса; <i>Умеет:</i> -использовать технологические и информационно-коммуникативные технологии при реализации туристских продуктов; <i>Владеет:</i> -навыками ведения переговоров с партнерами и согласования условий взаимодействия по реализации услуг в сфере гостеприимства.</p>	<p>Тестовые и ситуационные задания</p>
	<p>ПК- 3.4. Использует инновационные технологии и коммуникации при реализации туристских услуг</p>	<p><i>Знает:</i> - инновационные технологии обслуживания туристов в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса; <i>Умеет:</i> -использовать инновационные технологии обслуживания туристов при реализации туристских услуг; <i>Владеет:</i> - навыками выбора адекватных профессиональным задачам инновационных технологий и коммуникаций при реализации туристских услуг.</p>	<p>Тестовые и ситуационные задания</p>
<p>ПК-4 - способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учётом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p>ПК-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p>	<p><i>Знает:</i> -специфические особенности работы в гостиничном и ресторанном бизнесе; -основные правила партнерского взаимодействия с потребителями. <i>Умеет:</i> -организовывать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. <i>Владеет:</i> - навыками организации процесса обслуживания в индустрии гостеприимства на основе нормативно-правовых актов, с учётом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p>Тестовые и ситуационные задания</p>
	<p>ПК 4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания в соответствии нормативно-правовыми актами и стандартами обслуживания потребителей</p>	<p><i>Знает:</i> - нормативно-правовые акты и стандарты обслуживания потребителей в предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса. - клиентоориентированные технологии туристского обслуживания потребителей в предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса. <i>Умеет:</i> - применять на практике профессиональные стандарты обслуживания и обеспечивать качество услуг в предприятиях сферы гостеприимства <i>Владеет:</i> -навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса</p>	<p>Тестовые и ситуационные задания</p>

Продолжение таблицы

1	2	3	4
	ПК-4.4. Обеспечивает консультационно-информационное сопровождение клиента и процесс формирования клиентской базы	<p><i>Знает:</i> -правила предоставления услуг гостиничного хозяйства и общественного питания в РФ;</p> <p><i>Умеет:</i> -обеспечивать консультационно-информационное сопровождение клиента и формировать клиентскую базу в предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.</p> <p><i>Владеет:</i> - навыками формирования клиентской базы в предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса</p>	Тестовые и ситуационные задания

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

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.	Тема 1. Основные понятия в гостиничной деятельности	5	1-2	2	4			6	
2.	Тема 2. Стандарты обслуживания в средствах размещения	5	3-4	2	4		4	6	
3.	Тема 3. Основы производственно-технологической деятельности в средствах размещения.	5	5-6	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №1
4.	Тема 4. Технологии приёма и размещения гостей в гостинице	5	7-8	2	4		4	6	
5.	Тема 5. Технологии работы различных служб гостиницы.	5	9-10	2	4		4	6	
6.	Тема 6. Организация обслуживания потребителей в ресторанах	5	11-12	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №2
7.	Тема 7. Технологии ресторанного обслуживания. Методы и формы обслуживания	5	13-14	2	4		4	6	
8.	Тема 8. Услуги предприятий питания, как составная часть туристской индустрии	5	15-16	2	4		4	6	
9.	Тема 9. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Стандарты обслуживания в ресторане.	5	17-18	2	4		4	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр:				18	36		32	54	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине				18	36		32	54	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Основные понятия в гостиничной деятельности.

Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Виды гостиничных услуг. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Гостиничный продукт, основные понятия в гостиничной деятельности. Основные нормативные документы. Правила предоставления гостиничных услуг. ГОСТы, регламентирующие гостиничную деятельность.

Тема 2. Стандарты обслуживания в средствах размещения.

Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания. Квалификационные требования к персоналу.

Тема 3. Основы производственно-технологической деятельности в средствах размещения.

Организация функциональных процессов в гостинице.

Технологии работы с различными типами гостей. Оценка удовлетворённости гостей в гостинице.

Тема 4. Технологии приёма и размещения гостей в гостинице.

Технологии приёма, регистрации, размещения и обслуживания гостей в гостинице.

Технология приёма и специфика обслуживания VIP– гостей, иностранных гостей, гостей с ограниченными возможностями, туристских групп в гостинице. Работа с постоянными гостями. Работа с иностранными гостями. Учёт национальных и религиозных особенностей гостей.

Тема 5. Технологии работы различных служб гостиницы.

Технология работы службы хозяйственного обеспечения гостиницы, технологии уборки номерного фонда. Контроль качества уборки номеров.

Технологии работы службы консьержей и швейцаров в гостинице.

Технологии работы бизнес- центра и спортивно – оздоровительного центра в гостинице и службы безопасности.

Технология работы по предоставлению экскурсионного и транспортного обслуживания в гостинице.

Технологии работы административной службы гостиницы, отдела по управлению персоналом, отдела маркетинга и продаж, инженерно – технической службы, вспомогательных служб гостиницы.

Технологии регистрации, размещения и обслуживания туристских групп в гостинице.

Тема 6. Организация обслуживания потребителей в ресторанах.

Правила оказания услуг общественного питания. Подготовка зала к обслуживанию. Основные этапы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков. Уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача блюд и напитков. Расчет гостя: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями.

Организация процесса обслуживания в зале. Правила подачи продукции сервис-бара.

Методы подачи блюд в ресторане (французский метод, английский метод, американский метод, русский метод и *guieridon* или *Silver service*).

Последовательность и правила подачи блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Порядок замены использованной посуды и приборов.

Правила этикета и нормы поведения за столом.

Тема 7. Технологии ресторанного обслуживания. Методы и формы обслуживания Современные виды услуг и формы обслуживания.

Виды завтраков: европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды 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, русский, вегетарианский завтрак, диетический завтрак.

Особенности составления меню для данных видов завтраков.

Кейтеринг.- категории, характеристики.

Специальные формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе-брейки, презентация и т.д.) Особенности составления меню для данных видов услуг и форм обслуживания.

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

Современные виды услуг и формы обслуживания: «счастливый час», русский стол, «линер», «динер».

Тема 8. 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.

Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.

Дополнительная услуга, применяемая в номерах гостиниц: мини-бар.

Тема 9. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Стандарты обслуживания в ресторане. Средства информации: понятие, назначение, характеристика. Требования, предъявляемые к составлению и оформлению меню. Последовательность расположения блюд и закусок в меню. Карта вин и коктейлей.

Стандарты обслуживания в ресторане. Требования к персоналу предприятий общественного питания.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Основные понятия в гостиничной деятельности.

1. Изучение особенностей и видов гостиничного продукта, его составных элементов, видов гостиничных услуг.

2. Изучение правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность.

Форма занятия – устный опрос, доклады

Тема 2. Стандарты обслуживания в средствах размещения.

1. Изучение правил, норм и стандартов, действующих в сфере гостиничной деятельности.

2. Изучение квалификационных требований к персоналу.

Форма занятия- семинар по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

Тема 3. Основы производственно-технологической деятельности в средствах размещения.

1. Изучение принципов производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения и организация функциональных процессов в гостинице.

2. Технологии работы с различными типами гостей. Система оценки удовлетворённости гостей в гостинице

Форма занятия – устный опрос, дискуссия, тестирование.

Тема 4. Технологии приёма и размещения гостей в гостинице.

1. Изучение технологий приёма, регистрации, размещения и обслуживания гостей в гостинице.

2. Изучение технологии приёма и специфики обслуживания VIP– гостей, иностранных гостей, гостей с ограниченными возможностями, туристских групп в гостинице; специфики работы с иностранными гостями с учётом национальных и религиозных особенностей. Работа с постоянными гостями.

Форма занятия – устный опрос, презентация, доклады

Тема 5. Технологии работы различных служб гостиницы.

1. Изучение специфики и технологии работы различных служб гостиницы (службы приёма и размещения, службы хозяйственного обеспечения, службы консьержей и швейцаров, службы безопасности).

2. Изучение специфики и технологии работы бизнес- центра, спортивно – оздоровительного центра, работы по предоставлению экскурсионного и транспортного обслуживания в гостинице, административной службы, отдела по управлению персоналом, отдела маркетинга и продаж, инженерно – технической службы, вспомогательных служб гостиницы.

Форма занятия- семинар по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

Тема 6. Организация обслуживания потребителей в ресторанах.

Деловая игра на тему: «Организация обслуживания потребителей ресторана».

Цель: в форме деловой игры методом погружения в профессиональную деятельность отработать приемы встречи гостей, размещения в зале, принятия и оформления заказа, подачи блюд и напитков, расчет с потребителями, оформление бланков-счетов.

Задание:

-Распределить между студентами роли потребителей, метрдотеля, бригадира, официантов.

-Выдать задание по организации обслуживания потребителей по теме.

-Привести деловую игру (с использованием приемов индивидуальной и синхронной подачи блюд).

-Подвести итоги деловой игры: проанализировать действия участников игры, выделить наиболее правильные действия участников.

Форма занятия – устный опрос, тестирование, выполнение практического задания, деловая игра.

Тема 7. Технологии ресторанного обслуживания. Методы и формы обслуживания.

1. Составление меню для различных завтраков: европейского, континентального, расширенного, английского, американского, завтрака с шампанским, позднего завтрака, для различных завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийского, испанского и португальского раннего и позднего, немецкого, французского, швейцарского, итальянского, голландского, скандинавского, русского, вегетарианского завтрака, диетического завтрака (по заданию преподавателя).

2. Составление меню для специальных формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе -брейки, презентация и т.д.)

Форма занятия – устный опрос, рецензирование выступлений, презентация, выполнение практического задания

Тема 8. Услуги предприятий питания, как составная часть туристской индустрии.

1. Составление меню для различных методов («а ля карт», «а парт», «табльдот») и видов (шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс) обслуживания.

2. Изучение специальных видов питания, предоставляемых при обслуживании туристов: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. и особенностей обслуживания питанием в гостиничных номерах.

Изучение особенностей питания туристов из Америки, Канады, Австралии, европейских стран и др.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Тема 9. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Стандарты обслуживания в ресторане.

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»).

Форма занятия – устный опрос, дискуссия, доклады, тестирование.

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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Стандарт обслуживания в гостинице - это:

- а) кодекс нормативов, касающихся знания концепции гостиницы, технологических процессов поведения и внешнего вида;
- б) формы и методы обслуживания в гостинице;
- в) Правила предоставления гостиничных услуг.

2. Периодичность смены постельного белья при уборке номера определяется:

- а) желанием гостя
- б) согласно общепринятым правилам
- в) в соответствии с внутренними правилами гостиницы

3. Основная услуга коллективного средства размещения гостиничного типа:

- а) проживание и питание
- б) проживание
- в) Информирование

4. 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.

5. 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

6. 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.

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. Количественный показатель спроса на гостиничные услуги

- а) тариф
- б) загрузка
- в) бронирование

9. Коэффициент загрузки номерного фонда – это

- а) отношение занятых номеров к общему количеству номеров гостиницы.
- б) документ, составляемый на основе заявок на бронирование.
- в) Отчет о количестве проживающих в гостинице за определенный период времени.

10. Какое понятие соответствует данному определению: Совокупность предприятий, производство услуг которых опирается на принципы гостеприимства и удовлетворяет потребности туристов в ночлеге, еде, отдыхе.

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

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. Что означает этот ряд понятий, добавьте недостающие понятия:

Неосязаемость, несохраняемость,.....

13. Услуга в индустрии гостеприимства – это:

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

14. Побудка гостя -

- а) платная дополнительная гостиничная услуга
- б) бесплатная дополнительная гостиничная услуга
- в) обязательная оставляющая основной гостиничной услуги

15. Что означает этот ряд понятий, какие понятия лишние в данном ряду:

Приветствие, регистрация, уборка, информирование, выезд.

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. Документ, дающий право на вход в гостиницу и получение ключа от номера:

- а) разрешение на поселение;
- б) регистрационная карточка;
- в) карта гостя.

2. Вид бронирования, со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует гостю получение им заказанного номера:

- а) двойное;
- б) гарантированное;
- в) приоритетное.

3. При выборе отеля для деловых людей на первом месте стоит:

- а) расположение;
- б) качество обслуживания;
- в) цена.

4. При расчете за проживание в мире на первом месте стоит расчет:

- а) наличными;
- б) кредитными картами;
- в) чеками.

5. Служба гостиницы, в состав которой входят секретариат, кадровая служба, финансовая служба, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности:

- а) административно-управленческая служба;
- б) служба приема и размещения;
- в) служба эксплуатации номерного фонда.

6. Служба гостиницы, функциями которой является создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем слабых токов, систем кондиционирования и теплоснабжения:

- а) коммерческая служба;
- б) инженерно-техническая служба;
- в) вспомогательная служба.

7. Документ, оформляемый при регистрации гостя, являющийся договором между предприятием, оказывающим услуги размещения и гостем:

- а) кредитная карточка;
- б) регистрационная карточка;
- в) разрешение на поселение.

8. Какие из указанных услуг предоставляются в гостинице за доплату:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции;
- г) копирование документов;
- д) побудка к определённом времени ;
- е) мелкий ремонт одежды;
- ё) стирка и химчистка.

9. Какая статья занимает первое место в структуре доходов гостиницы:

- а) доход от продажи номеров;
- б) доход от продажи питания и напитков;
- в) доход от продажи дополнительных услуг.

10. Помещение для временного проживания, состоящее из одного или нескольких мест, оборудованное в соответствии с предъявляемыми требованиями.

- а) гостиница;
- б) номер;
- в) койко-место.

11. Какой класс гостиниц имеет в своем штате экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов:

- а) курортная гостиница;
- б) гостиница делового назначения;
- в) туристско-экскурсионная гостиница.

12. Самая распространенная причина возникновения пожаров в гостиницах а) по вине курильщиков;

- б) неисправность электрооборудования;
- в) пожары на кухне.

13. Основными источниками, определяющими доход гостиницы являются: а) загрузка номеров;

- б) цены на гостиничные услуги;
- в) предоставление разнообразных дополнительных услуг.

14. Основные требования, предъявляемые к специалистам контактной службы гостиницы:

- а) знание всех служб и подразделений гостиницы ;
- б) наличие специального образования;
- в) знание иностранных языков.

15. Услуга по предварительному заказу номера (места) в отеле аннулируется в следующих случаях:

- а) гость опоздал более чем на сутки;
- б) гость изменил дату заселения в отель и предупредил об этом администрацию;
- в) номер, забронированный гостем, не был подготовлен к заселению.

Тест к рейтинг-контролю № 3

1. Характерными особенностями французского сервиса являются:

- а) раскладывание пищи официантом на тарелку гостя на приставном столике, подача блюда гостям с правой стороны, свобода движений обслуживающего персонала;
- б) демонстрация блюда гостям с левой стороны, предоставление гостю возможности самостоятельно определять желаемый объем еды, постоянный контакт официанта с гостями;
- в) подача блюд на сервировочном блюде, порционирование на глазах у гостей, перекладывание гостями порций в тарелки.

2. Обслуживание по типу «шведского стола» характеризуется:

- а) ускоренным процессом обслуживания, ограниченным ассортиментом предлагаемых блюд и напитков, обслуживанием одновременно большого количества потребителей по предварительному заказу;
- б) большим выбором блюд и закусок со свободным доступом, большой пропускной способностью ресторанный зала, меньшим количеством официантов для обслуживания;
- в) возможностью гостя выбрать из карты-меню блюда по своему желанию, большой пропускной способностью ресторанный зала.

3. Основные элементы обслуживания включают:

- а) встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями;
- б) встреча гостей, предложение аперитива, предложение меню и карты вин, уточнение заказа, подача напитков и блюд, расчет с гостями;
- в) встреча гостей, размещение их в зале, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков и блюд, расчет с гостями

4. К острым и соленым холодным закускам рекомендуется подавать....

- а) красные столовые сухие и полусухие вина;
- б) коньяки, херес, портвейн;
- в) водку и горькие настойки.

5. Для организации банкетов в ресторане используется меню...

- а) меню «дю жур»
- б) комплексное меню
- в) банкетное меню

6.Континентальный завтрак включает...

- а) чай, кофе, шампанское, небольшие холодные закуски, горячие блюда, супы, салаты, десерты
- б) чай, кофе, сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье
- в) чай, кофе или горячий шоколад, сахар, сливки(молоко), лимон джем или повидло, мёд, хлебобулочные изделия, масло

7.Меню «А парт» чаще применяется:

- а) в курортных гостиницах и домах отдыха;
- б) в дорогих эксклюзивных ресторанах;
- в) при обслуживании мероприятий с ограниченным обеденным перерывом продолжительностью 15-20 минут

8.Кейтеринг – это...

- а) выездное обслуживание, проводимое вне предприятия
- б) обслуживание официальных мероприятий в торговом зале
- в) обслуживание по меню табльдот

9. К специальным формам обслуживания относятся:

- а) банкеты- коктейль, банкет-чай, банкет-фуршет;
- б) воскресный бранч, фуршетный стол, зал – экспресс
- в) ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе-брейки, презентация

10. Методы обслуживания это...

- а) выездное ресторанное обслуживание, социальный кейтеринг, vip-кейтеринг;
- б) «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол- экспресс, зал-экспресс
- в) бизнес – ланч, презентация, кофе – брейк

11. Какими навыками и умениями должен обладать хостес?

- а) приготовление различных видов кофе, искусство «лате-арт»;
- б) встреча и размещение гостей, общение, создание благоприятной атмосферы в зале, умение расположить к себе.
- в) приготовление различных видов смешанных напитков, искусство флейринга.

12. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

- а. A la carte
- б. Табльдот
- в. Carte du jour
- г. Шведский стол
- д. Стол-буфет
- е. Цикличное меню

13. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

- 1. A la carte
- 2. Табльдот
- 3. Carte du jour
- 4. Шведский стол
- 5. Стол-буфет
- 6. Цикличное меню

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

- а) цикличное меню
- б) a la carte
- в) Carte du jour

15. Сомелье - это....

- а) специалист, отвечающий за профессиональную подачу напитков в данном заведении, дающий советы по правильному выбору напитков и вин к блюдам;
- б) дегустатор вин и коктейлей;
- в) дегустатор чая.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины - зачет.

Вопросы к зачету:

1. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
2. Виды гостиничных услуг.
3. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.
4. Гостиничный продукт, основные понятия в гостиничной деятельности.
5. Стандарты обслуживания в средствах размещения.
6. Квалификационные требования к персоналу гостиниц.
7. Организация функциональных процессов в гостинице.
8. Технологии работы с различными типами гостей.
9. Оценка удовлетворённости гостей в гостинице.
10. Технологии приёма, регистрации, размещения и обслуживания гостей в гостинице.
11. Технология приёма и специфика обслуживания VIP– гостей, иностранных гостей, гостей с ограниченными возможностями, туристских групп в гостинице.
12. Работа с постоянными гостями. Работа с иностранными гостями. Учёт национальных и религиозных особенностей гостей.
13. Технология работы службы хозяйственного обеспечения гостиницы, технологии уборки номерного фонда. Контроль качества уборки номеров.
14. Технологии работы службы консьержей и швейцаров в гостинице.
15. Технологии работы бизнес- центра и спортивно – оздоровительного центра в гостинице
16. Технологии работы службы безопасности в гостинице.
17. Технология работы по предоставлению экскурсионного и транспортного обслуживания в гостинице.
18. Технологии работы административной службы гостиницы.
19. Технологии работы отдела по управлению персоналом,
20. Технологии работы отдела маркетинга и продаж
21. Технологии работы инженерно – технической службы, вспомогательных служб гостиницы.
22. Технологии регистрации, размещения и обслуживания туристских групп в гостинице.
23. Правила оказания услуг общественного питания.
24. Подготовка зала к обслуживанию.
25. Основные этапы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива, прием и оформление заказа, рекомендации в выборе закусок, блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с принятым заказом, передача заказа на производство, подача блюд и напитков.
26. Расчет гостя: виды, формы, правила.
27. Характеристика современных форм расчета с потребителями.
28. Организация процесса обслуживания в зале.
29. Правила подачи продукции сервис-бара.
30. Методы подачи блюд в ресторане (французский метод, английский метод, американский метод, русский метод и *guieridon* или *Silver service*).

31. Последовательность и правила подачи блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, кондитерских изделий.
32. Порядок замены использованной посуды и приборов.
33. Правила этикета и нормы поведения за столом.
34. Современные виды услуг и формы обслуживания.
35. Виды завтраков: европейский, континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
36. Виды 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, русский, вегетарианский завтрак, диетический завтрак.
37. Особенности составления меню для данных видов завтраков.
38. Кейтеринг.- категории, характеристики.
39. Специальные формы обслуживания (ланчи, бизнес-ланчи, бранчи, воскресные бранчи, кофе-брейки, презентация и т.д.) Особенности составления меню для данных видов услуг и форм обслуживания.
40. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс, их характеристика.
41. Современные виды услуг и формы обслуживания: «счастливый час», русский стол, «линер», «динер».
42. Виды питания, предоставляемые при обслуживании туристов: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д.
43. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, стол-экспресс, зал-экспресс, их характеристика.
44. Обслуживание в предприятиях общественного питания на территории гостиниц: завтрак по меню со свободным выбором блюд, завтрак или обед в виде шведского стола.
45. 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, испанский и португальский, немецкий, французский, швейцарский, итальянский, голландский, скандинавский.

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 индивидуального 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 вопросы 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, экзамене.

Вопросы для самостоятельной работы студентов:

1. Характеристика и особенности гостиничных услуг.

2. Классификация гостиничных предприятий по размеру и целевым рынкам.

3. Бизнес-отели.

4. Конгресс-центры.

5. Конгресс-отели.

6. Гостиницы при аэропортах.

7. Сьюит-отели.

8. Гостиницы длительного проживания.

9. Резидентные гостиницы. Курортные гостиницы.

10. Таймшер-отели.

11. Альтернативные средства размещения.

11. Гостиничный продукт и его составляющие.

12. Особенности услуг гостиницы.

13. Международные правила предоставления услуг гостиниц.

14. Особенности договорных отношений, предусмотренные международными правилами предоставления услуг гостиниц.
15. Права и обязанности владельца гостиницы.
16. Права и обязанности клиента.
17. Международные правила подготовки номеров к заселению и освобождению.
18. Правила оформления проживания в гостинице.
19. Расчет стоимости проживания в гостинице.
20. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
21. Административно-управленческая служба.
22. Личная подготовка официанта к работе.
23. Требования к обслуживающему персоналу ресторана.
24. Меню ресторанов: виды, специфические особенности. Требования, предъявляемые к меню.
25. Правила обслуживания посетителей в ресторане.
26. Особенности обслуживания приемов и банкетов.
27. Обеспечение безопасности жилых помещений в отеле.
28. Особенности регистрации туристских групп.
29. Особенности регистрации иностранных туристов.
30. Дополнительные услуги в гостинице
31. Правила предоставления услуг прачечных.
32. Комплектация мини-бара.
33. Правила пользования мини-баром. Обслуживание мини-баров и формирование счета за использованные напитки и продукты
34. Варианты мошенничества с содержимым мини-баров и условия его предотвращения.
35. Правила предоставления дополнительных услуг горничными.
36. Характеристика и особенности предоставления транспортных, информационных, развлекательных услуг в гостиницах.
37. Основные, вспомогательные и дополнительные услуги гостиничных предприятий.
38. Перечень услуг, предоставляемых проживающим за дополнительную плату.
39. Дополнительные услуги, заказываемые при бронировании номера.
40. Документы, заполняемые при выезде. Зависимость процедуры заполнения документов от формы оплаты.
41. Правила ведения телефонных переговоров и правила поведения в гостевых зонах
42. Ошибки, которых следует избегать при общении с гостями. Важность клиенториентированного подхода.
43. Ночной аудит в гостинице. Функциональные обязанности ночного аудитора.
44. Организация контроля над порядком в общественных и служебных помещениях.
45. Конфликтные ситуации. Технология поведения в конфликте.

Примерная тематика 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. Стиль 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.
34. Работа с жалобами и претензиями клиентов. Самоменеджмент
35. Имидж работника отеля и его значение для первоклассного сервиса.

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 электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3
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	https://biblio-online.ru -432904
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

1	2	3
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 академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ).	2019	https://biblio-online.ru -446040
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. Баранов, Б.А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов / Б.А.Баранов, И.А.Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020.— 184 с.— ISBN 978-5-534-10698-5.	2020	https://urait.ru/bcode/457044
4. 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
5. 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 вопросам 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, господдержка 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. Федеральный портал «Российское образование». – URL: <http://edu.ru/>

10. Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат). – URL: <http://www.gks.ru/>

11. Электронная библиотечная система ВлГУ. – URL: <http://library.vlsu.ru/>

12. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus. – URL: <http://www.scopus.com/>

13. 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, 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.

Рабочую программу составил доцент каф. ТиС Шур Иринева О.Г.

Рецензент

(представитель работодателя): ген. директор ООО тур. фирма «Мост» Савельева Е.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры : ТиС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой ТиС

(ФИО, подпись)

Гужова Л.Г.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления: 43.03.02 «Туризм»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии

(ФИО, подпись)

Савельева Е.В.