

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)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 07 » 06

2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА И РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА
(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.02 «Туризм»

Профиль/программа подготовки – «Технология и организация туристской деятельности»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
5	3/108	18	36		54	Зачет
Итого	3/108	18	36		54	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов необходимых теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и ресторанах; формирование у студентов системы знаний и представлений о современных эффективных методах ведения гостиничного хозяйства и предприятий 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 ВО

Дисциплина «Технологии гостиничного хозяйства и ресторанного сервиса» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Менеджмент в туризме и сервисе», «Сервисная деятельность», «Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	<i>Частичное освоение компетенций</i>	Знать: - тенденции развития ресторанной индустрии; Уметь: - применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса; Владеть: - навыками применения технологических

		новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса;
<p>ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических информационно-коммуникативных технологий</p>	<p><i>Частичное освоение компетенций</i></p>	<p>Знать: - современные технологии обслуживания туристов в сфере общественного питания;</p> <p>Уметь: - разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических информационно-коммуникативных технологий;</p> <p>Владеть: - умениями проектирования процессов предоставления услуг;</p>
<p>ПКО-4 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учётом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p><i>Частичное освоение компетенций</i></p>	<p>Знать: - правила предоставления услуг общественного питания в РФ; - нормативные документы, регламентирующие деятельность отрасли «общественное питание»; - специфические особенности работы в ресторанном бизнесе;</p> <p>Уметь: - проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса; - организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учётом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;</p> <p>Владеть: - навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;</p>
<p>ПКР-3 Способен продвижению туристского продукта с использованием современных технологий</p>	<p><i>Частичное освоение компетенций</i></p>	<p>Знать: - современные технологии в области обслуживания туристов и продвижения туристического продукта;</p> <p>Уметь: - осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций</p> <p>Владеть: - способностью осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций - навыками продвижения туристского продукта с использованием современных технологий.</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1.	Тема 1. Основные понятия в гостиничной деятельности.	5	1-2	2	4		6	3/50%	
2.	Тема 2. Стандарты обслуживания в средствах размещения.	5	3-4	2	4		6	3/50%	
3.	Тема 3. Основы производственно-технологической деятельности в средствах размещения.	5	5-6	2	4		6	3/50%	Рейтинг-контроль №1
4.	Тема 4. Технологии приёма и размещения гостей в гостинице.	5	7-8	2	4		6	3/50%	
5.	Тема 5. Технологии работы различных служб гостиницы.	5	9-10	2	4		6	3/50%	
6.	Тема 6. Организация обслуживания потребителей в ресторанах.	5	11-12	2	4		6	3/50%	Рейтинг-контроль №2
7.	Тема 7. Технологии ресторанного обслуживания. Методы и формы обслуживания	5	13-14	2	4		6	3/50%	
8.	Тема 8. Услуги предприятий питания, как составная часть туристской индустрии.	5	15-16	2	4		6	3/50%	
9.	Тема 9. Информационное обеспечение процесса обслуживания.	5	17-18	2	4		6	4/67%	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр:			108	18	36		54	28/52%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			108	18	36		54	28/52%	Зачёт

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. 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 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.

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

Тема 2. Стандарты обслуживания в средствах размещения.

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

2. Изучение квалификационных требований к персоналу.

Проводится в форме семинара 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

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

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.

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

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.

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.

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.)

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа

ситуаций.

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.

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

2. Изучение последовательности расположения блюд и закусок в меню.

Подготовка докладов, рефератов, презентаций по теме занятия.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технологии гостиничного хозяйства и ресторанного сервиса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 2-9);*
- *Анализ ситуаций (темы № 2-9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №5-9)*

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

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. 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.

Вопросы 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 определённому 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.

Вопросы 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 ресторана, меньшим количеством официантов для обслуживания;
- в). возможностью гостя выбрать из карты-меню блюда по своему желанию, большой пропускной способностью ресторана.

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.

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.
46. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
47. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
48. Дополнительная услуга, применяемая в номерах гостиниц: мини-бар.
49. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Средства информации: понятие, назначение, характеристика.
50. Требования, предъявляемые к составлению и оформлению меню. Последовательность расположения блюд и закусок в меню.

Самостоятельная работа предполагает:

- выполнение рефератов, докладов, презентаций
- заполнение рабочей тетради

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.
40. 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.

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. Стилль 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.
56. Особенности униформы горничной.
57. Типы уборок и их характеристики.
58. Последовательность уборки номера.
59. Уборочный инвентарь и технология его использования.
60. Особенности уборок оздоровительных и фитнес - центров
61. Тележка горничной. Стандарт оформления и технология работы с ней. Стандарт использования средств.
62. Технология работы с постельным бельём.
63. Технология предоставления услуг прачечной, химчистки.
64. Технологии уборки номерного фонда.

65. Технологии уборки общественных помещений.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
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
3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2.	2019		https://biblio-online.ru -427592
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	2019		https://biblio-online.ru -446040

ОмГТУ).			
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://biblionline.ru -432906

7.2. 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»

7.3. 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 гости-ничного 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>

8. 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 мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил

К.ТН

Ирина О.И.

Рецензент

(представитель работодателя)

Савинов В.В. ген. директор ООО турфирма
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 9 от 18.05.19 года

Заведующий кафедрой

Тис
Гур - Гуркова Л.П.
(ФИО, подпись)

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

Протокол № 3 от 07.06.19 года

Председатель комиссии

Талаука О.П.
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____