

**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



Ярьс 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 средств 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

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

Неосвязаемость, несохраняемость,.....

**13. 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.

**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 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.

### **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 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 ресторанный 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 индивидуально-го задания (реферат), подготовка презентации доклада.

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

в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы 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
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих дома

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, доп.
- 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 полностью 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	<a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> -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	<a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> -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	<a href="https://urait.ru/bcode/470666">https://urait.ru/bcode/470666</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
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	<a href="https://biblio-online.ru -446040">https://biblio-online.ru -446040</a>
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	<a href="https://biblio-online.ru -432906">https://biblio-online.ru -432906</a>
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	<a href="https://urait.ru/bcode/457044">https://urait.ru/bcode/457044</a>
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	<a href="https://urait.ru/bcode/476187">https://urait.ru/bcode/476187</a>
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	<a href="https://urait.ru/bcode/473202">https://urait.ru/bcode/473202</a>

### **. 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](http://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 Е.И. Гужова каф. ТиС О.И. Краснова

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)

О.И. Краснова  
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)

О.И. Краснова  
М.В. Краснова

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2022/2023 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2022 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 \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_