

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

« 04 » 06 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ГОСТИНИЧНАЯ И РЕСТОРАННАЯ ИНДУСТРИЯ

(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./ акад. 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

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - изучение теоретических положений гостиничной и ресторанной индустрии и формирование у студентов необходимых практических навыков их использования в профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучить тенденции развития гостиничной и ресторанной индустрии в России и за рубежом; современное состояние рынка гостиничных услуг;
- изучить систему классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- освоить основные принципы функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомить с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и ресторанов;
- изучить классификацию и современные требования к предприятиям ресторанного бизнеса;
- сформировать навыки подготовки и реализации деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Гостиничная и ресторанная индустрия» является дисциплиной по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «Менеджмент в туризме и сервисе», «Сервисная деятельность».

2. 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 сфере сервиса	Частичное освоение компетенций	<i>Знать:</i> - тенденции развития гостиничной и ресторанной индустрии; <i>Уметь:</i> - применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса; <i>Владеть:</i> - навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса;
ПКО-3- Способен проектировать процессы предоставления услуг	Частичное освоение компетенций	<i>Знать:</i> - положение о классификации гостиниц и иных средств размещения; типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы; <i>Уметь:</i> - проектировать процессы предоставления услуг; <i>Владеть:</i>

		- умениями проектирования процессов предоставления услуг;
ПКО-4 -Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	Частичное освоение компетенций	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг в РФ; - типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы; - специфические особенности работы в ресторанном бизнесе; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;
ПКР-3 Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций	Частичное освоение компетенций	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые основы организации гостиничного хозяйства; - положение о классификации гостиниц и иных средств размещения; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -способностью осуществлять организационно -техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций

3. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

№ п/п	Раздел 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	СРС		
1	Введение. Цель, задачи дисциплины. История развития и современное состояние развития гостиничной индустрии	5	1	2	-	-	2	1/50%	
2	Виды предприятий гостиничной индустрии. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии.	5	2-3	2	4	-	2	3/50%	
3	Модели организации гостиничного бизнеса.	5	4	2	4	-	2	3/50%	
4	Правовые основы организации гостиничного хозяйства	5	5-6	2	4	-	2	3/50%	
5	Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория	5	6	2	2	-	6	2/50%	Рейтинг-контроль №1
6.	Классификация и характеристика предприятий ресторанного бизнеса	5	10	2	2	-		2/50%	
7.	Организационная и производственная структура предприятий общественного питания.	5	11	2	2	-		2/50%	
8.	Классификация услуг общественного питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания по предоставлению услуг	5	12	2	2	-		2/50%	Рейтинг-контроль №2
9.	Материально-техническая база предприятий общественного питания. Оборудование, мебель: назначение, виды, требования. Посуда и столовые приборы, столовое белье: виды, размеры (ёмкость), назначение, требования. Подготовка торговых помещений к обслуживанию	5	13	2	4	-		3/50%	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр:			108	18	36	-	54	27/50%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине			108	18	36		54	27/50%	Зачёт

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Введение. Цель, задачи дисциплины. История развития и современное состояние гостиничной и ресторанной индустрии.

Тема 2. Виды предприятий гостиничной индустрии. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии.

Виды предприятий гостиничной индустрии Классификация гостиниц, принятая в России и в зарубежных странах. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания. Альтернативные средства размещения. Типы гостиничных предприятий в зависимости от формы собственности, характера взаимоотношений между владельцем и менеджментом гостиницы, цены номера; месторасположения; уровня комфорта; вместимости; продолжительности работы; форм организации питания гостей; продолжительности пребывания гостей; функционального назначения.

Тема 3. Модели организации гостиничного бизнеса. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.

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

Модели организации гостиничного бизнеса Цезаря Ритца и модели Кеминга Уилсона.

Тема 4. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничной индустрии (Гражданский кодекс, Налоговый кодекс, Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, закон «Об основах туристской деятельности в РФ»; Закон «О защите прав потребителей»; ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»; ФЗ «О рекламе»; санитарно-эпидемиологические правила; Международные гостиничные правила МГА. Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги согласно ППГУ РФ. Расчетный час. Тарификация раннего заезда и позднего выезда по ППГУ РФ.

Порядок лицензирования отдельных видов деятельности и сертификации в гостиничной индустрии.

Тема 5. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория.

Функции помещений гостиницы. Жилые помещения. Типы и категории номеров в зависимости от количества комнат, количества койко-мест, вида из окна, функционального назначения. Номера повышенной комфортности: сюит, апартаменты, студия, люкс, стандартные номера: первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий.

Группа помещений общественного назначения. Административно-хозяйственные помещения. Инженерно-технические и подсобные помещения.

Планирование и размеры прилегающей к гостинице территории. номеров российских гостиниц.

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

Тема 6. Классификация и характеристика предприятий общественного питания.

Классификация предприятий общественного питания по ГОСТ «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Альтернативные классификации, используемые в практике ресторанного бизнеса. Требования, предъявляемые ГОСТ к предприятиям различных типов и классов.

Тема 7. Организационная и производственная структура предприятий общественного

питания.

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

Тема 8. Классификация услуг общественного питания.

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

Тема 9. Материально-техническая база предприятий ресторанной индустрии. Торгово-технологическое оборудование, используемое в предприятиях ресторанной индустрии. Оборудование мебель: назначение, виды, требования. Посуда и столовые приборы, столовое белье: виды, размеры (ёмкость), назначение, требования. Подготовка торговых помещений к обслуживанию.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

№1. Тема 1. История развития и современное состояние развития гостиничной индустрии в Европе, Америке. История гостиничной индустрии в России.

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

№№ 2-3. Тема 2. Виды предприятий гостиничной индустрии. Классификация средств размещения в гостиничной индустрии.

1. Изучение видов предприятий гостиничной индустрии и классификации средств размещения, принципов классификации гостиниц, и альтернативных средств размещения в России и в зарубежных странах

2. Изучение нормативных документов, регламентирующих порядок лицензирования отдельных видов деятельности и сертификации в гостиничной индустрии.

№№ 4-5. Тема 3. Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.

Основные признаки коллективного средства размещения гостиничного типа.. Признаки и примеры гостиничных цепей. Международная статистика гостиничных цепей.

Группы гостиниц и ассоциации гостиниц. Примеры, условия вступления. Общественные организации отельеров. Договор франшизы в гостиничном хозяйстве.

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

2. Модели организации гостиничного бизнеса Цезаря Ритца и модели Кемина Уилсона.

Подготовка докладов, рефератов, презентаций по теме занятия.

№№ 6-7. Тема 4. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

1. Основные документы, регламентирующие деятельность гостиниц. Правовые формы организации гостиничного бизнеса.

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

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

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

№8-9. Тема 5. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория

1. Изучение функций помещений гостиницы. Жилые помещения. Типы номеров в зависимости от количества комнат, количества койко-мест, вида из окна, функционального назначения. Номера повышенной комфортности: сюит, апартаменты, студия, люкс, стандартные номера: первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий. Группа помещений общественного назначения. Административно-хозяйственные помещения. Инженерно-технические и подсобные помещения.

2. Планирование и размеры прилегающей к гостинице территории. Типы и категории номеров российских гостиниц.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

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

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

№10-11. Тема 6. Классификация и характеристика предприятий общественного питания.

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

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

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

№12-13. Тема 7. Организационная и производственная структура предприятий общественного питания.

1. Изучить организацию технологического процесса производства кулинарной продукции на предприятиях общественного питания. Цехи предприятия общественного питания, помещения, предназначенные для различных технологических процессов.

2. Изучить этапы технологической цепочки в производстве продукции предприятий общественного питания. Организационная структура предприятий ресторанной индустрии.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

№ 14-15 Тема 8 Классификация услуг общественного питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания по предоставлению услуг Требования, предъявляемые к безопасности продукции и услуг общественного питания

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

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

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

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

-СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

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

- ГОСТ Р 51705.1-2001 «Система качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования»

- ГОСТ Р 55889-2013 «Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

№№16-18. Тема 9. Материально-техническая база предприятий общественного питания. Оборудование залов. Мебель: назначение, виды, требования. Посуда и столовые приборы, столовое белье: виды, размеры (ёмкость), назначение, требования. Подготовка торговых помещений к обслуживанию

1. Изучение материально-технической базы предприятий общественного питания: торгово-технологического оборудования, мебели: их назначения, видов, требований. *Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.*

2-3. Изучение ассортимента посуды, столовых приборов, столового белья: видов, размеров (ёмкости), назначения, требований.

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

Подготовка докладов, рефератов, презентаций по теме.

5.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Гостиничная и ресторанная индустрия» 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 №2;3;4;5)*

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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Вопросы к рейтинг-контролю №1

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

- а. сюит
- б. люкс
- в. студия

2. Гостиницей называется:

- а. имущественный комплекс, предоставляющий услуги ночлега и имеющий 5 и более номеров
- б. средство размещения, предоставляющее услуги ночлега, питания, оздоровительные услуги и другие дополнительные услуги

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

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

- а. заезд
- б. гостевой цикл
- в. расчетный час

4. Расчетный час в гостинице

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

5. Услуга в индустрии гостеприимства – это:

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

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

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

7. Гостевая карта – это:

- а. схема движения гостя по гостинице от рецепции до номера
- б. документ, составляемый после выезда гостя.
- в. Документ, дающий гостю право проходить в гостиницу и пользоваться услугами для гостей.

8. Классификация средств размещения может быть по:

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

9. Студия– это номер,

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

10. Double – это номер

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

11. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ руководство гостиницы

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

12. Полный пансион – это:

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

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

Гостиница, отель, ботель, санаторий.

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

Заезд, выезд, бронирование...

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

Неосвязаемость, несохраняемость,.....

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Услуга в индустрии гостеприимства – это:

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

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

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

3. Типы гостиничных номеров определяются по следующим основаниям:

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

4. Сьюит– это номер,

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

5. Single – это номер

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

6. Отель – это:

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

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

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

8. Минимальный тариф

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

9. Расчетный час в гостинице

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

10. Карта движения номерного фонда – это

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

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

25 м²

- а. сюит
- б. люкс
- в. студия

12. Площадь с кроватью предназначенная для проживания одного человека

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

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

- а. апартамент-отель
- б. отель
- в. гостиница

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

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

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

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

Тест к рейтинг-контролю № 3

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

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

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

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

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

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

4. Услуги по организации досуга включают:

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

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

- а. VIP - зал

б. вестибюль

в. аванзал

6. Прочие услуги включают в себя:

а. прокат столового белья, посуды, приборов, продажу цветов, сувениров, предоставление принадлежностей для чистки обуви, чистку одежды, упаковку блюд и изделий после обслуживания потребителей; вызов такси, парковку личных автомашин;

б. организацию музыкального обслуживания; проведение концертов, программ варьете и видеопрограмм; предоставление газет, журналов, настольных игр, бильярда;

в. музыкальное обслуживание, проведение концертов, предоставление газет, журналов.

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

а. изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей, услугу повара, кондитера по изготовлению блюд, на дому.

б. организацию и обслуживание торжеств, семейных обедов и ритуальных мероприятий;

в. обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, культурно-массовых мероприятий в зонах отдыха и т.д.;

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

а. глубокая столовая

б. мелкая столовая

в. закусочная

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

а. кладовая

б. сервизная

в. моечная столовой посуды

10. Высота обеденного стола...

а. 690 ... 750мм.

б. 890 ... 950мм.

в. 1000 ... 1050мм.

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

а. салфетка для коктейлей

б. сервировочная салфетка

в. индивидуальная салфетка

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

а. икорница

б. порционная сковорода

в. кокильница

13. Помещение, в котором начинается обслуживание потребителей с гардеробом для верхней одежды, туалетными комнатами, называется...

а. торговый зал

б. вестибюль

в. аванзал

14. Мебельная конструкция, включающая необходимое технологическое, торговое и холодильное оборудование, предназначенное для приготовления, демонстрации, хранения и отпуска продукции бара называется...

а. сервант

б. барная стойка

в. . витрина

15. Высота фуршетного стола

а. 1000-1050 мм

б. 1010-1020 мм

в. 1020-1030 мм

Вопросы к зачету

1. Определение понятия: индустрия гостеприимства
2. Гостиничный бизнес - понятие, определение
3. Модели организации гостиничного бизнеса
4. Отличия Моделей организации гостиничного бизнеса
5. Гостиница (5 признаков)
6. Средство размещения
7. Отличия специализированных средств размещения от средств размещения гостиничного типа
8. Примеры специализированных средств размещения
9. Примеры средств размещения гостиничного типа
10. Гостеприимство
11. Принципы гостеприимства
12. Услуга, характеристики услуги
13. Типы помещений гостиницы
14. Функциональное назначение жилого фонда
15. Функциональное назначение прилегающей территории
16. Функциональное назначение и примеры подсобных помещений
17. Функциональное назначение и примеры инженерно-технических помещений
18. Функциональное назначение и примеры административных помещений
19. Функциональное назначение и примеры общественных помещений
20. Определение «номер»
21. «койко-место»
22. «номерной фонд»
23. Три группы документов, составляющих правовую основу гостиничного хозяйства
24. Функции всех документов
25. Типы организационно правовых форм гостиничных предприятий, примеры
26. Категории российских гостиничных номеров
27. Характеристика каждой категории номеров
28. Площади номеров и общественных помещений гостиницы
29. Типы номеров в зависимости от вида из окна
30. Типы номеров в зависимости от количества комнат, койко-мест
31. Тариф (определение)
32. Типы тарифов.
33. Типы тарифов по наполнению
34. Максимальный гостиничный тариф
35. Примеры базовых тарифов
36. Типы тарифов по каналам бронирования
37. Типы ресторанов (полносервесные, специализированные), примеры
38. Типы баров
39. Правила предоставления гостиничных услуг (основные положения)

40. Расчётный час, поздний заезд, ранний выезд
41. Бесплатные дополнительные гостиничные услуги
42. Минимальный тариф.
43. Три группы методов ведения гостиничного хозяйства, примеры
44. Методы управления гостиничным хозяйством (примеры).
45. Методы производства гостиничных услуг.
46. Тип обслуживания (примеры)
47. Коэффициент загрузки (определение, расчёт).
48. Структура, функции и особенности функционирования предприятий питания
49. Классификация ресторанов.
50. Классификаций предприятий общественного питания.
53. Взаимосвязь торговых залов, производственных и подсобных помещений.
54. Санитарные правила для предприятий питания.
55. Организационная структура служб ресторана. Функции и формы взаимодействия служб ресторана.
56. Виды торговых помещений, их назначение, характеристика.
57. Организация моечной столовой посуды.
58. Оборудование залов. Современные требования к мебели.
59. Классификация, виды, назначение различных видов посуды и столовых приборов.
60. Функция интерьера.

Самостоятельная работа предполагает:

- выполнение рефератов, докладов, презентаций
- заполнение рабочей тетради

Вопросы для самостоятельной работы студентов

1. Какие изменения происходили в гостиничной индустрии Европы в XIX - начало XX вв.?
2. Когда началась «золотая эра» гостиничной индустрии Европы?
3. В чем различия развития гостиничной индустрии США от европейской.
4. Почему развитие гостиничной индустрии в России началось с постоялых дворов?
5. Какие особенности присущи гостиничной индустрии России советского периода?
6. Какими важнейшими тенденциями характеризуется современный этап развития гостиничной индустрии России?
7. Что такое гостиничный сервис?
8. Какая экономическая деятельность включается в туроперейтинг?
9. Что представляет собой гостиничное предприятие?
10. Расскажите о типологии гостиничных предприятий.
11. Какие права человека, защищенные Конституцией РФ, делают возможным гостиничный бизнес?
12. Перечислите несколько видов нормативных правовых документов, относимых к подзаконным актам.
13. Что такое сертификация?
14. Что такое сертификат соответствия?
15. Правила оказания услуг общественного питания.
16. Автоматизированные системы управления на современных предприятиях общественного питания.
17. Нормативно-правовое обеспечение ресторанного обслуживания
18. Сомелье в ресторане. Цель, назначение, методы работы, традиции

19. Современные мировые тенденции в организации услуг общественного питания и перспективы их внедрения и развития в российском ресторанном бизнесе.
20. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания
21. Требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса
22. Санитарные требования к помещениям, оборудованию и технологии обслуживания в системе питания.
23. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
24. Формы собственности и организационно-правовой формы предприятий питания.
25. Закон «О защите прав потребителей».

Темы рефератов, докладов

1. История развития гостиничного хозяйства
2. Особенности работы в сфере современного гостиничного бизнеса
3. Классификация средств размещения гостиничного типа
4. Материально-техническая структура гостиничного предприятия
5. Основные и дополнительные услуги гостиниц
6. Службы гостиниц и особенности их функционирования
7. Международная классификация гостиниц
8. Современное состояние, тенденции и перспективы развития мирового гостиничного хозяйства
9. Международные гостиничные цепи
10. Современное состояние гостиничного бизнеса в России
11. Мировые гостиничные цепи в России
12. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
13. Российская система классификации гостиниц
14. Гостиницы: понятие, типы и их характеристика
15. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон
16. Историческое развитие гостиничного бизнеса
17. Караваннинг и перспективы развития
18. Круизный отдых в индустрии гостеприимства.
19. Малые отели и мини-гостиницы
20. Международная безопасность в индустрии гостеприимства.
21. Международные сети средств размещения
22. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
23. Основные критерии, определяющие условия размещения
24. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)
25. Особенности размещения в сельском туризме
26. Плавающие гостиницы
27. Развитие гостеприимства в девятнадцатом и двадцатом веках.
28. Системы молодежных отелей.
29. Современное состояние индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
30. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
31. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства.
32. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
33. Сущность индустрии гостеприимства и ее сегменты.
34. Туристские базы, приюты и кемпинги

35. Обеспечение безопасности в ресторане.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	од	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1		3	4
Основная литература*			
<i>Тимохина, Т. Л.</i> 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. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904
<i>Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903
3 <i>Сологубова, Г. С.</i> 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. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obshchestvennogo-pitaniya-427592
Дополнительная литература*			
1. <i>Бураковская, Н. В.</i> 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). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/book/obsluzhivaniye-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040
2. <i>Баумгартен, Л. В.</i> Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр.			https://bibli-online.ru/book/marketing-gostinichnogo-predpriyatiya-432906

Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			
3. Ушаков, Р. Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия [Текст]. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. – 230 с; ISBN 978-5-4475-4027-2	2019		Электронный каталог РГБ
Интернет-ресурсы			
1. Федеральное агентство по туризму			https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/
2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов			http://libgost.ru/
3. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей			http://bsnss.net/
4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господ-держка малого и среднего предпринимательства.			http://smb.gov.ru/
5. Портал индустрии гостеприимства			http://.horeca.ru
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ.			http://.frontdesk.ru
7. Всё про гостиницы, отели			http://..new-hotel.ru
8. Сайт об этикете и правилах поведения			http://.proeticet.ru
Перечень программного обеспечения			
1. пакет MS-Office			
Перечень информационных справочных систем			
1. СПС Консультант Плюс (инсталлированный ресурс ВлГУ Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета (http://elibrari.ru))			http://library.vlsu.ru/
2. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу. «Вестник РАТА» – электронный журнал;			
3 Маркетинг в России и за рубежом			
4 Менеджмент в России и за рубежом			
5. Современный отель			

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»

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 мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования. Практические/лабораторные работы проводятся в аудитории 101 учебного корпуса № 5.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями 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.

Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил к.т.н. Кришнина О.И.

Рецензент

(представитель работодателя) ТАЧКО СОЦ. Оптим. зам. директора

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТЧС

Протокол № 9 от 23.05.19 года

Заведующий кафедрой

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.01. Сервис

Протокол № 3 от 07.06.19 года

Председатель комиссии

(ФИО, подпись)