

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 (экс./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** – 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» является дисциплиной по выбору учебного плана.

**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 сфере сервиса	Частичное освоение компетенций	<b>Знать:</b> - теорию и практику формирования и продвижения гостиничного продукта, с использованием современных технологий обслуживания. <b>Уметь:</b> - выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

		<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками создания программы продвижения гостиничных и ресторанных услуг.</li> </ul>
<p>ПКО-3 - Способен проектировать процессы предоставления услуг</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии разработки и формирования услуг гостиничного предприятия, в соответствии с требованиями потребителя.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками предоставления услуг, необходимых для удовлетворения конкретных потребностей гостя.</li> </ul>
<p>ПКО-4 - Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– правовые основы организации гостиничного хозяйства.</li> <li>– Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>– санитарно-гигиенические и противопожарные требования к предприятиям гостиничного и ресторанного бизнеса.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-отличать типы гостиничных предприятий, модели организации гостиничного бизнеса.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами анализа и обобщения информации, полученной в результате исследования потребителей гостиничных услуг.</li> <li>-навыками оценки качества процессов, в деятельности предприятия ресторанного бизнеса.</li> </ul>
<p>ПКР-3 - Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций</p>	<p>Частичное освоение компетенций</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы.</li> <li>– специфические особенности работы в ресторанном бизнесе.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками оказания услуг с использованием современных технологий.</li> </ul>

#### 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. Нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	5	1-2	2	4		6	3/50%	
2.	Тема 2. Квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Культура обслуживания.	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/лабораторных 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**

### ***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:**

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.

*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: «счастливые часы», 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.



## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	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	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904">https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904</a>
<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	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903">https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903</a>
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		<a href="https://bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obshchestvennogo-pitaniya-427592">https://bibli-online.ru/book/organizaciya-proizvodstva-i-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obshchestvennogo-pitaniya-427592</a>
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		<a href="https://bibli-online.ru/book/obsluzhivaniya-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040">https://bibli-online.ru/book/obsluzhivaniya-v-gostinichnom-komplekse-osobyh-kategoriy-klientov-446040</a>
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг	2019		<a href="https://bibli-online.ru/book/marketing-446040">https://bibli-online-</a>

гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт			online.ru/book/marketing-gostinichnogo-predpriyatiya-432906
Интернет-ресурсы			
1. Федеральное агентство по туризму			<a href="https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/">https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/</a>
2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов			<a href="http://libgost.ru/">http://libgost.ru/</a>
3. Журнал для начинающих и опытных предпринимателей			<a href="http://bsnss.net/">http://bsnss.net/</a>
4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господ-держка малого и среднего предпринимательства.			<a href="http://smb.gov.ru/">http://smb.gov.ru/</a>
5. Портал индустрии гостеприимства			<a href="http://horeca.ru">http://horeca.ru</a>
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ.			<a href="http://frontdesk.ru">http://frontdesk.ru</a>
7. Всё про гостиницы, отели			<a href="http://.new-hotel.ru">http://.new-hotel.ru</a>
8. Сайт об этикете и правилах поведения			<a href="http://.proeticet.ru">http://.proeticet.ru</a>
Перечень программного обеспечения			
1. пакет MS-Office			
Перечень информационных справочных систем			
1. СПС Консультант Плюс (инсталированный ресурс ВлГУ Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета ( <a href="http://elibrari.ru">http://elibrari.ru</a> ))			<a href="http://library.vlsu.ru/">http://library.vlsu.ru/</a>
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. Практические/лабораторные работы проводятся в аудиториях 102, 103 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 «Технология и организация туристской деятельности»

Рабочую программу составил

 Кравченко О.И.

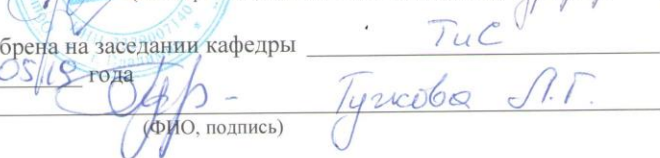
Рецензент  
(представитель работодателя)

 Савицкая Е.В. ин. директор ООО  
(место работы, должность, ФИО, подпись) Турфирма МОСТ

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 9 от 23.05.18 года

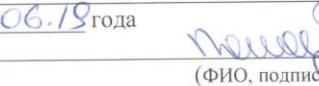
Заведующий кафедрой

Тус  
 Тузикова С.Г.  
(ФИО, подпись)

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

Протокол № 3 от 07.06.18 года

Председатель комиссии

 Полодюк О.И.  
(ФИО, подпись)