

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
« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО И РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС

Направление подготовки - 43.03.02 «Туризм»

Профиль/программа подготовки - «Туризм»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед. /час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачёт с оценкой)
5	4 /144	18	36		90	Зачёт
6	2 /72	18	36		18	Зачёт
Итого	6 /216	36	72		108	Зачёт, зачёт

Владимир 2019

1.ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Гостиничное хозяйство и ресторанный сервис»- приобретение студентами 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:

- ознакомление с основными этапами становления и развития гостиничного дела, особенностями его развития в разных странах мира;
- ознакомление с современным состоянием развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг;
- обучение системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучение принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
- ознакомление с организацией предприятий ресторанного бизнеса;
- формирование навыков подготовки и реализации деятельности предприятий ресторанного бизнеса;
- формирование навыков планирования деятельности предприятий ресторанного бизнеса.

2.МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Гостиничное хозяйство и ресторанный сервис» относится к вариативной части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «История туризма и гостеприимства», «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии», «Реклама и технология продаж».

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)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ПК-4 Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности,	<i>Частичное освоение компетенции</i>	Знать: - правовые основы организации гостиничного хозяйства; - правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

<p>в том числе с учетом социальной политики государства</p>		<ul style="list-style-type: none"> - положение о классификации гостиниц и иных средств размещения; - типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы; - принципы составления меню и правила ценовой политики ресторана <p>Уметь: ориентироваться в закономерностях развития ресторанного рынка, его особенностях; применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала</p> <p>Владеть: навыками организации функциональных процессов в предприятиях сферы гостеприимства</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации работы исполнителей
<p>ПК-13 Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов</p>	<p><i>Частичное освоение компетенции</i></p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -стандарты и требования к качеству оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности <p>Уметь: разрабатывать стандарты и корпоративные требования к качеству оказания услуг, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать эффективность обратной связи на предприятиях индустрии гостеприимства; <p>Владеть: навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками общения с гостями, в т.ч. «сложными»; - навыками решения конфликтов с гостями

4. ОБЪЁМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 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	СРС		
1	Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса	5	1-2	2	4		10	2/33%	
2	Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе	5	3-4	2	4		10	2/33%	
3	Правовые основы организации гостиничного хозяйства	5	5-6	2	4		10	4/67%	Рейтинг – контроль №1
4	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	5	7-8	2	4		10	4/67%	
5	Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория	5	9-10	2	4		10	2/33%	
6	Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения	5	11-12	2	4		10	2/33%	Рейтинг – контроль №2
7	Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства	5	13-14	2	4		10	4/67%	
8	Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения	5	15-16	2	4		10	2/33%	
9	Эффективные методы ведения гостиничного хозяйства. Показатели эффективности гостиничного хозяйства. Коэффициент загрузки	5	17-18	2	4		10	4/67%	Рейтинг контроль №3
Всего за 5 семестр			144	18	36		90	26/48%	Зачёт
10	Открытие ресторана. Специфика работы предприятий общественного питания в российских реалиях	6	1-2	2	4		2	2/33%	
11	Классификация предприятий	6	3-4	2	4		2	2/33%	

	общественного питания и типов ресторанного сервиса								
12	Особенности менеджмента и маркетинга предприятий общественного питания	6	5-6	2	4	2	4/67%	Рейтинг – контроль №1	
13	Команда и группа. Принципы командной работы в ресторане	6	7-8	2	4	2	4/67%		
14	Стандарты работы персонала ресторана	6	9-10	2	4	2	2/33%		
15	Организационная и производственная структура предприятия общественного питания.	6	11-12	2	4	2	2/33%	Рейтинг – контроль №2	
16	Планирование производства. Закупка и хранение сырья. Производственные помещения (подразделения) ресторана.	6	13-14	2	4	2	4/67%		
17	Подготовка к обслуживанию – зал ресторана и внешний вид официанта. Технология обслуживания гостей ресторана	6	15-16	2	4	2	2/33%		
18	Культура общения с гостем, технология подготовки персонала	6	17-18	2	4	2	4/67%	Рейтинг контроль №3	
Всего за 6 семестр			72	18	36	18	26/48%	Зачёт	
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			216	36	72	108	52/48%	Зачёт, Зачёт	

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса. 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. Модели организации гостиничного бизнеса Цезаря Ритца и модели Кемина Уилсона.

Тема 2. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа) повторение. 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.

Тема 3. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий. Гражданский кодекс; Налоговый кодекс; Правила предоставления гостиничных услуг (с изм. и доп. 2000); ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» (с изм. и доп. 2004) ; ФЗ «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. 2004) ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (с изм. и доп. 2004) ; ФЗ «О рекламе»; Правила оказания услуг общественного питания(с изм. и доп. 2001) ; Санитарно-эпидемиологические правила; Международные гостиничные правила МГА (1981).

Тема 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.) Обязательные бесплатные дополнительные гостиничные услуги согласно ППГУ РФ. Расчетный час. Тарификация раннего заезда и позднего выезда по ППГУ РФ.

Тема 5. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория. Функции помещений гостиницы: Жилые помещения. Группа помещений общественного назначения. Административно-хозяйственные помещения. Инженерно-технические и подсобные помещения. Планирование и размеры прилегающей к гостинице территории. Типы и категории номеров российских гостиниц. Типы номеров в зависимости от количества комнат, количества койко-мест, вида из окна, функционального назначения. Номера повышенной комфортности: 스위트, апартаменты, студия, люкс, стандартные номера: первой категории, второй категории, третьей категории, четвертой категории, пятой категории.

Тема 6. Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи.

Тема 7. Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства. Стандартизация – деятельность по установлению норм, правил, характеристик в целях обеспечения безопасности продукции. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» определяет следующие требования к гостиницам любой категории: Удобные подъездные пути, дорожные знаки, отдельный вход Строительные элементы и конструкции, техническое оборудование СНИП 2.08.02-89 Благоприятные экологические условия Обеспечение безопасности жизни здоровья гостей и сохранность их имущества Аварийные выходы, указатели Система противопожарной защиты, средства оповещения Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил Инженерные системы и оборудование Условия для приема и размещения инвалидов. Служба безопасности гостиницы. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях. Правила пожарной безопасности. Охрана труда сотрудников гостиницы. Обеспечение сохранности личного имущества гостей отеля. Какие угрозы характерны для гостиничного предприятия? Что такое система безопасности гостиницы? Основные положения противопожарного инструктажа. Действия администратора в чрезвычайной ситуации. Действия администратора по отношению к гостям в алкогольном или наркотическом опьянении.

Тема 8. Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Основной, дополнительный, сопутствующий. Определение и составляющие

гостиничного тарифа. Типы тарифов. Специальные предложения. Виды скидок. Программы лояльности клиентов.

Тема 9. Эффективные методы ведения гостиничного хозяйства. Показатели эффективности гостиничного хозяйства. Коэффициент загрузки. Группы методов ведения гостиничного хозяйства: методы производства гостиничных услуг, методы продажи гостиничных услуг, методы управления. Загрузка. Коэффициент загрузки. Основной показатель эффективности деятельности гостиницы.

Тема 10. Открытие ресторана. Специфика работы предприятий общественного питания в российских реалиях. Причины популярности ресторанного бизнеса у инвесторов. Размер вложений в развитие молодого ресторанного проекта. Принципы выбора месторасположения ресторана. Выбор названия для предприятия общественного питания. Выбор кухни. Разрешительные документы – особенности получения. Ключевые фигуры в организационной структуре ресторана. Закупка оборудования, мебели, посуды.

Тема 11. Классификация предприятий общественного питания и типов ресторанного сервиса. Классификация предприятий общественного питания по ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Альтернативные классификации, используемые в практике ресторанного бизнеса. Понятие ресторанного сервиса и его типы: французский, английский, американский, немецкий, русский. Значение качественного сервиса для процветания ресторана.

Тема 12. Особенности менеджмента и маркетинга предприятий общественного питания. Специфика ресторанного менеджмента: особенности набора персонала на различные позиции, контингент сотрудников. Сложности мотивации в ресторанном бизнесе. Эмоциональное выгорание работников общественного питания, «текучка кадров». Карьерный рост в общественном питании. Цели маркетинга ресторана и его элементы. Клиентоориентированный подход в общественном питании. Способы продвижения услуг ресторана. Программы поощрения гостей.

Тема 13. Команда и группа. Принципы командной работы в ресторане. Понятия обыкновенная группа, рабочая группа, команда. Синергетический эффект. Формирование командного духа у персонала предприятия общественного питания.

Тема 14. Стандарты работы персонала ресторана. Понятие корпоративных стандартов. Важность стандартизации в сфере общественного питания. Этапы разработки стандартов работы персонала. Обучение персонала ресторана стандартам работы.

Тема 15. Организационная и производственная структура предприятия общественного питания. Технологический процесс производства пищи на предприятиях общественного питания. Цехи предприятия общественного питания, помещения, предназначенные для различных технологических процессов. Организационная структура ресторана: руководящий состав, офисные сотрудники, линейный персонал, технический персонал – функции, требования, особенности менеджмента. Этапы технологической цепочки в производстве пищи на предприятиях общественного питания.

Тема 16. Планирование производства. Закупка и хранение сырья. Производственные помещения (подразделения) ресторана. Меню, план меню, ассортиментный минимум. Ценообразование меню. Технологическая карта. Наряд заказ. Документооборот производственных подразделений и склада. Количество закупаемого сырья, факторы, влияющие на это количество. Основные поставщики сырья и готовой продукции для предприятий общественного питания. Оборудование помещений для

приема сырья и готовой продукции. Состав складских помещений предприятия общественного питания. Требования к составу производственных помещений в зависимости от типа предприятия и объемов производства.

Тема 17. Подготовка к обслуживанию – зал ресторана и внешний вид официанта. Технология обслуживания гостей ресторана. Подготовка зала к работе – этапы уборки, заготовка раздаточных материалов. Официант как лицо заведения – личная гигиена, внешний вид. Встреча гостя. Подача меню. Прием заказа. Поведение официанта в зале. Получение готовых блюд и напитков – бракеражный контроль. Техника подачи различных видов блюд. Расчет гостя.

Тема 18. Культура общения с гостем, технология подготовки персонала. Общие правила общения с гостем ресторана. Этапы обслуживания. Поведение в зале разных категорий персонала (менеджер, официанты, хостес, бармены, повара, тех.персонал). Техника малого разговора. Правила презентации блюд. Способы увеличения чека.

Содержание практических занятий по дисциплине

Занятие 1. Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса. Характеристики модели Цезаря Ритца и модели Кемина Уилсона, примеры гостиничных предприятий, использующих эти модели, принципиальные отличия этих моделей.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Занятие 2. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Определение гостиницы (пять основных признаков коллективного средства размещения гостиничного типа) повторение. Признаки и примеры гостиничных цепей. Международная статистика гостиничных цепей. Существуют ли российские гостиничные цепи? Группы гостиниц и ассоциации гостиниц. Примеры, условия вступления.

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

Занятие 3. Правовые основы организации гостиничного хозяйства. 11 основных документов, регламентирующих деятельность гостиницы. Правовые формы организации гостиничного бизнеса.

Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.

Занятие 4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.) 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.

Занятие 5. Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория. 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. Планирование и размеры

прилегающей к гостинице территории должны быть рациональным и соответствовать требованиям отдельных категорий гостиниц по уровню комфорту.

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

Занятие 6. Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения. Критерии и системы оценок, применяемые при экспертной оценке гостиницы. Процедура классификации гостиницы.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Занятие 7. Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства. Методы ведения гостиничного хозяйства, позволяющие экономить ресурсы (типы ресурсов). Эргономика гостиничного хозяйства. Современные примеры экологических акций в гостиницах.

Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов.

Занятие 8. Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Коэффициент загрузки. Примеры типов гостиничного продукта. Определение основного гостиничного тарифа. Программы развития лояльности гостей. Разработка пакетов услуг. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения. *Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов, решение задач на вычисление коэффициента загрузки гостиницы.*

Занятие 9. Итоговое. Зачетный тест

Занятие 10. Открытие ресторана. Специфика работы предприятий общественного питания в российских реалиях.

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

Занятие 11. Классификация предприятий общественного питания и типов ресторанного сервиса. Классификация предприятий общественного питания по ГОСТ Р 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

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

Занятие 12. Особенности менеджмента и маркетинга предприятий общественного питания. Специфика ресторанного менеджмента: особенности набора персонала на различные позиции, контингент сотрудников. Сложности мотивации в ресторанном бизнесе.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Занятие 13. Команда и группа. Принципы командной работы в ресторане. Понятия обыкновенная группа, рабочая группа, команда. Синергетический эффект. Формирование командного духа у персонала предприятия общественного питания.

Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.

Занятие 14. Стандарты работы персонала ресторана. Понятие корпоративных стандартов. Важность стандартизации в сфере общественного питания. Этапы разработки стандартов работы персонала. Обучение персонала ресторана стандартам работы.

Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.

Занятие 15. Организационная и производственная структура предприятия общественного питания. Технологический процесс производства пищи на предприятиях общественного питания. Цехи предприятия общественного питания, помещения, предназначенные для различных технологических процессов. Организационная структура ресторана: руководящий состав, офисные сотрудники, линейный персонал, технический персонал – функции, требования, особенности менеджмента. Этапы технологической цепочки в производстве пищи на предприятиях общественного питания.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Занятие 16. Планирование производства. Закупка и хранение сырья. Производственные помещения (подразделения) ресторана. Меню, план меню, ассортиментный минимум. Ценообразование меню. Технологическая карта. Наряд заказ. Документооборот производственных подразделений и склада.

Проводятся как практическое занятие с применением метода проектов.

Занятие 17. Подготовка к обслуживанию – зал ресторана и внешний вид официанта. Технология обслуживания гостей ресторана. Встреча гостя. Подача меню. Прием заказа. Поведение официанта в зале. Получение готовых блюд и напитков – бракеражный контроль. Техника подачи различных видов блюд. Расчет гостя.

Проводится в форме практического занятия с использованием группового анализа ситуаций.

Занятие 18. Культура общения с гостем, технология подготовки персонала. Общие правила общения с гостем ресторана. Этапы обслуживания. Поведение в зале разных категорий персонала (менеджер, официанты, хостес, бармены, повара, тех.персонал). Техника малого разговора. Правила презентации блюд. Способы увеличения чека.

Проводится в форме практического занятия с применением игровых методов.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Гостиничное хозяйство и ресторанный сервис» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 2-18);*
- *Анализ ситуаций (темы № 2-18);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №14;15;16)*

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль № 1

1. Номер повышенной комфортности, состоящий из трех и более комнат, в одной из которых находится extra bed (king size bed)
 - А. сьюит
 - 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 одновременно
 - 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:
Неосязаемость, несохраняемость,.....

Рейтинг-контроль № 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.

1. Помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованное в соответствии с требованиями к гостинце данной категории -
 - А. средство размещения
 - Б. койко-место
 - В. номер
2. Периодичность смены постельного белья при уборке номера определяется:
 - А. желанием гостя
 - Б. согласно общепринятым правилам
 - В. в соответствии с внутренними правилами гостиницы
3. Апартамент – это номер,
 - А. в котором есть второй туалет для гостей
 - Б. состоящий из одной комнаты
 - В. состоящий из двух и более комнат и имеющий кухонное оборудование
4. TWIN – это номер:
 - А. с одной кроватью
 - Б. с двумя отдельными кроватями
 - В. с большой двуспальной кроватью
5. Уборку в номере следует начинать с:
 - А. замены мини-бара
 - Б. проветривания
 - В. уборки остатков пищи и посуды
6. Кемпинг – это
 - А. тип номера
 - Б. тип средства размещения
 - В. тип тарифа
7. Расчетный час в гостинице это -
 - А. момент начала (окончания) суток, до наступления которого гость обязан освободить номер либо оплатить полностью или частично следующие сутки пребывания
 - Б. продажная стоимость услуг гостиницы, объявленная производителем
 - В. период проживания гостя в гостинице
8. Основная услуга коллективного средства размещения гостиничного типа:
 - А. проживание и питание
 - Б. проживание
 - В. информирование
10. 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
11. 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.
12. Площадь с кроватью предназначенная для проживания одного человека
 - А. средство размещения
 - Б. койко-место

- В. номер
13. Основное отличие стандартных номеров от номеров повышенной комфортности согласно отечественной классификации:
- А. наличие туалета
 - Б. площадь
 - В. количество комнат
14. Only bed – это:
- А. тип номера
 - Б. тип тарифа
 - В. тип средства размещения
15. Что означает этот ряд понятий, какие слова лишние в этом смысловом ряду:
Первая, вторая, третья, четвертая, пятая, шестая

Вопросы к зачету (5 семестр)

1. Гостиничное хозяйство и ресторанный бизнес (два определения)
2. Гостиничный бизнес
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. Методы обслуживания(примеры)
48. Операции в процессе обслуживания (примеры)
49. Методы продажи гостиничных услуг.
50. Типы бронирования.
51. Способы бронирования.
52. Каналы бронирования.
53. Коэффициент загрузки (определение, расчёт).

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 постоянных 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?

Рейтинг-контроль № 1

1. Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания, это определение:
 - A. Типа предприятия общественного питания;
 - B. Вида предприятия общественного питания;
 - C. Класса предприятия общественного питания
2. К типам предприятий общественного питания не относятся:
 - A. Шашлычная;
 - B. Кафетерий;
 - C. Магазин кулинарии;
 - D. Бистро
3. Предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели, это:
 - A. Ресторан;
 - B. Кафетерий;
 - C. Столовая;
 - D. Закусочная
4. Какой метод обслуживания используется в кофейнях:
 - A. Официантами;
 - B. Самообслуживание;
 - C. Оба метода
5. Большой выбор услуг, предоставляемых потребителям, комфортность и удобство размещения потребителей в зале, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей - для баров, фирменный стиль, изысканность и оригинальность интерьера, это характеристика класса:
 - A. Люкс;
 - B. Высший;
 - C. Первый
6. По местонахождению, рестораны бывают: (Несколько вариантов ответа)
 - A. В жилых зданиях;
 - B. В отдельно стоящих зданиях;
 - C. На транспорте;
 - D. В зонах отдыха
7. На каком предприятии общественного питания, в обязательном порядке должен работать сомелье:
 - A. Кафе;
 - B. Бар класса «Люкс»;
 - C. Ресторан;
 - D. Ресторан класса «Люкс»
8. Укажите, что из перечисленного является источником сырья в общественном питании:
 - A. Государственные предприятия пищевой промышленности;
 - B. Частные фирмы изготавливающие продукты питания;
 - C. Фермерские хозяйства;

- D. Торговцы на рынке
9. Для перевозки продовольственных товаров используется специализированный транспорт, имеющий маркировку:
- A. «Продукты»;
 - B. «Общественное питание»;
 - C. «Продовольствие»;
 - D. Маркировка может отсутствовать.
10. В каком порядке должен приниматься товар на складе:
- A. По количеству, потом по качеству;
 - B. По качеству, потом по количеству.
11. Укажите, какое сырье из перечисленного, нельзя принимать на предприятие общественного питания: (Несколько вариантов ответа)
- A. грибы соленые
 - B. мясо всех видов сельскохозяйственных животных без клейма
 - C. мясо всех видов сельскохозяйственных животных без ветеринарного
 - D. свидетельства
 - E. консервы
12. В течение, какого времени обязан явиться поставщик, в случае выявления нарушений качества при поставке скоропортящегося сырья:
- A. 4 часа;
 - B. 2 часа;
 - C. 24 часа;
 - D. 8 часов.
13. В течение, какого времени обязан явиться поставщик, в случае выявления нарушений качества при поставке не скоропортящегося сырья:
- A. 4 часа;
 - B. 2 часа;
 - C. 24 часа;
 - D. 8 часов.
14. Срок проверки качества для скоропортящихся товаров составляет не более:
- A. 4 часа;
 - B. 2 часа;
 - C. 24 часа;
 - D. 8 часов
15. К процессам хранения продуктов относят:
- A. Размещение на хранение;
 - B. Создание оптимальных условий;
 - C. Оформление отпуска продуктов;
 - D. Приема продуктов

Рейтинг-контроль № 2

1. Кем утверждается план-меню:
- A. Зав. производством;
 - B. Директором;
 - C. Технологом;
 - D. Шеф поваром

2. На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается:

- А. с составления плана-меню на один месяц;
- В. с составления плана-меню на один день;
- С. с составления плана-меню на одну неделю;
- Д. с составления плана-меню на один год

3. Какие данные необходимы, для составления производственной программы заготовочного предприятия?

- А. техническая оснащенность предприятия;
- В. сеть предприятий общественного питания и розничной сети, заключивших договоры с заготовочным предприятием или специализированными заготовочными цехами;
- С. предпочтения гостей;
- Д. квалификация персонала

4. Какие факторы учитываются при составлении планового меню:

- А. Квалификация персонала;
- В. Сезонность;
- С. Интерьер зала;
- Д. Количество мест в зале

5. Не позднее какого срока утверждается план-меню?

- А. На кануне, не позднее 15 часов
- В. На кануне, не позднее 24 часов
- С. На кануне, не позднее 12 часов
- Д. На кануне, не позднее 2 суток

6. Кем составляется план-меню?

- А. Зав. производством;
- В. Директором;
- С. Технологом;
- Д. Шеф поваром

7. На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается с составления плана-меню:

- А. на один день в соответствии с товарооборотом.
- В. на одну неделю
- С. на один месяц в соответствии с товарооборотом
- Д. на один день

8. Среднее количество блюд, потребляемое одним посетителем, состоящее из коэффициентов потребления отдельных видов обеденной продукции – это

- А. Коэффициент потребления блюд
- В. Оборачиваемость места в торговом зале;
- С. Потребление блюд одним посетителем

9. На величину потребления блюд влияет:

- А. Контингент;
- В. Режим питания;
- С. Климат;
- Д. Обслуживающий персонал

10. Количество мест в предприятии * средний процент загрузки зала * оборачиваемость одного места в час / 100, это:
- A. Количество потребителей обслуживаемых за час;
 - B. Количество потребителей обслуживаемых за день;
 - C. Общее количество блюд за день;
 - D. Количество блюд за час
11. Коэффициент загрузки зала в разные часы определяется, как:
- A. На основе изучения пропускной способности;
 - B. Используя коэффициенты из методических пособий;
 - C. Суммированием количества потребителей за каждый час работы
12. Продолжительность потребления пищи одним человеком, необходимо для расчета:
- A. среднего процента загрузки зала
 - B. коэффициента потребления блюд
 - C. оборачиваемости одного места в час
13. В соответствии с каким нормативным документом, осуществляется внутренний контроль:
- A. Гост Р 50762 – 2007;
 - B. СП 1.1.1058-01;
 - C. ФЗ № 184;
 - D. Гост Р 50763 – 2007
14. Объектами внутреннего контроля являются:
- A. Инвентарь;
 - B. Процесс приготовления;
 - C. Персонал;
 - D. Готовая продукция
15. Разработанная программа производственного контроля утверждается:
- A. Зав. производством;
 - B. Директором;
 - C. Технологом;
 - D. Шеф поваром

Рейтинг-контроль № 3

1. Услуги по организации досуга включают:
- A. услугу питания
 - B. услугу изготовления кулинарной и кондитерской продукции
 - C. организацию музыкального обслуживания и проведения концертов
 - D. все ответы правильные
2. К основным факторам, определяющим культуру обслуживания, относятся:
- A. ассортимент и качество продукции, наличие современной материально-технической базы
 - B. внедрение прогрессивных форм обслуживания и персональное мастерство персонала
 - C. характер предоставляемых услуг
 - D. все ответы правильные
4. К предприятиям для реализации напитков относятся:
- A. буфеты, кафе, рестораны
 - B. винные, пивные, коктейль-бары

- С. молодежные кафе, рестораны, бары
5. К предприятиям для отдыха и развлечений относятся:
- А. молодежные кафе, бары, рестораны, кафе
 - В. Буфеты, винные, пивные, коктейль-бары
 - С. кафе-кондитерские, магазины кулинарии, рюмочные
6. Какие типы предприятий питания делят на три категории (класса)?
- А. столовые, кафе
 - В. закусочные, буфеты
 - С. бары, рестораны
7. Какие из нижеперечисленных предприятий питания относятся к специализированным?
- А. столовая, буфет, кафе общего типа, вокзальный ресторан
 - В. шашлычная, пиццерия, кафе-кондитерская, ресторан китайской кухни
 - С. закусочная общего типа, бар, блинная, ресторан
8. Какая форма обслуживания применяется в ресторане?
- А. самообслуживание
 - В. полное обслуживание официантами
 - С. с частичным обслуживанием официантами
9. Какая форма обслуживания может применяться в кафе?
- А. самообслуживание
 - В. полное обслуживание официантами
 - С. с частичным обслуживанием официантами
 - Д. все ответы подходят
10. По времени функционирования предприятия питания бывают:
- А. Постоянно действующие и работающие по сезонам
 - В. работающие в ночное и дневное время
 - С. работающие в дневное и вечернее время
 - Д. все ответы правильные
11. Какой способ расчета применяется в буфетах и закусочных?
- А. с предварительным расчетом
 - В. с непосредственным расчетом
 - С. с последующим расчетом
12. При самообслуживании с каким расчетом потребители, ознакомившись с меню, приобретают чеки в кассе, а затем по этим чекам получают выбранные блюда?
- А. с непосредственным расчетом
 - В. с предварительным расчетом
 - С. с последующим расчетом
13. При самообслуживании с каким расчетом потребители одновременно выбирают, получают и оплачивают блюда?
- А. по системе саморасчета
 - В. с последующим расчетом
 - С. с непосредственным расчетом
14. Методы обслуживания:
- А. самообслуживание
 - В. обслуживание официантом, барменом
 - С. комбинированный
 - Д. все ответы правильные

15. Формы самообслуживания по типу «шведского стола»
- A. отпуск скомплектованных обедов
 - B. столы саморасчета и реализация продукции через автоматы
 - C. все ответы неправильные
 - D. все ответы верны

Вопросы к зачёту (6 семестр):

1. Гостиничное хозяйство (два определения)
2. Гостиничный бизнес
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. Методы обслуживания(примеры)
48. Операции в процессе обслуживания (примеры)
49. Методы продажи гостиничных услуг.
50. Типы бронирования.
51. Способы бронирования.
52. Каналы бронирования.
53. Коэффициент загрузки (определение, расчёт).
54. Нормативно-правовая база деятельности предприятий общественного питания.
55. Классификация предприятий общественного питания.
56. Организация деятельности предприятий общественного питания.
57. Организация обслуживания на предприятиях питания.
58. Организация производства продукции.
59. Этапы организационной деятельности в ресторанном бизнесе.
60. Управление предприятиями общественного питания.
61. Расчет потребности в персонале.
62. Кадровая политика.
63. Расчет потребности в оборудовании и инвентаре.
64. Организация сервисного обслуживания технологического оборудования.
65. Автоматизация деятельности в ресторанном бизнесе.
66. Формирование и коррекция кадрового резерва предприятий.
67. Формирование смен и распределение обязанностей и полномочий.
68. Виды меню, правила составления и обновления.
69. Подготовка зала к обслуживанию.
70. Массовые мероприятия в ресторанном бизнесе.
71. Франчайзинг в ресторанном бизнесе.
72. Специфика деятельности и управления сетевыми предприятиями.
73. Значение качества обслуживания на уровень потребительского спроса.
74. Санитарные требования к процессу обслуживания.
75. Поведение персонала во внестатных ситуациях.
76. Виды дополнительных услуг в ресторанном бизнесе.
77. Перечень столовых посуды и приборов, используемых в ресторанном бизнесе, комплектация.
78. Разработка бизнес-плана предприятия общественного питания.
79. Программа производственного контроля на предприятиях общественного питания.
80. Техника безопасности на предприятиях общественного питания

Самостоятельная работа предполагает:

- выполнение рефератов, докладов, презентаций
- заполнение рабочей тетради

Темы рефератов и докладов:

1. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
2. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
3. Структура службы питания в гостинице, взаимосвязь с другими службами.
4. Санитарные требования к помещениям, оборудованию и технологии обслуживания в системе питания.
5. Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение
6. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование)
7. Кулинарная (гастрономическая) характеристика блюд
8. Нормативно-правовое обеспечение ресторанного обслуживания
9. Особенности ресторанного обслуживания.
10. Ресторанный этикет.
11. Необычные рестораны мира.
12. Организационная структура служб ресторана. Маркетинг ресторана.
13. Правила ресторанного обслуживания.
14. Официант и метродотель в ресторане.
15. Кодекс поведения обслуживающего персонала ресторана
16. Профессиональная этика работника общественного питания
17. Конфликтные ситуации, работа с возражениями в ресторане.
18. Меню, как инструмент продаж
19. Интерьер ресторана.
20. Услуги по организации досуга в предприятиях питания. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.
21. Назначение и оформление торговых залов, банкетных залов, коктейль-холлов, аванзалов.
22. Стандартизация в общественном питании.
23. Сертификация услуг предприятий питания.
24. Методы обслуживания потребителей, их характеристика.
25. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
26. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню. Меню бизнес-ланча и бранча.
27. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
28. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
29. Пищевые религиозные обряды и особенности организации питания верующих или паломников.
30. Правила этикета и нормы поведения за столом.
31. Классификация и характеристика вин.

32. Организация рекламы в ресторане.
33. Обеспечение безопасности в ресторане
34. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
35. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика. Варианты меню континентального и американского завтраков.
36. Организация самообслуживания в предприятиях питания. Современные формы самообслуживания, их применение в гостиничном сервисе.
37. Организация работы службы обслуживания питанием в номер.
38. Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.).
39. Традиции питания разных народов и особенности организации питания иностранных туристов в гостинице
40. Русский, английский, французский, японский ритуалы чаепития.

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

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров в изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9.	2019		https://bibli-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0.	2019		https://bibli-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903

3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2	2019		https://bibli-online.ru/book/organizaciya-obsluzhivaniya-na-predpriyatiyah-obshchestvennogo-pitaniya-427592
Дополнительная литература			
1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ).	2019		https://bibli-online.ru/book/obsluzhivaniye-v-gostinichnom-komplekse-osobykh-kategoriy-klientov-446040
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для академического бакалавриата / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00581-3.	2019		https://bibli-online.ru/book/marketing-gostinichnogo-predpriyatiya-432906

7.2. Периодические издания

1. «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - Издательство ООО «Издательство Хоспитэлити». Ведущий специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.
2. «Гостиничное дело» - ИД «Панорама». Профессиональный журнал для специалистов в организационной, маркетинговой и финансово-хозяйственной сферах деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
3. «Отдел продаж» - ИД «Ресторанные ведомости». Издание, предназначенное для профессионалов ресторанного и гостиничного бизнеса.
4. «Отель»-Издательство «Хэппи Пресс». Периодическое издание, посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.
5. «Отель. Современный бизнес» - Издательство ООО «Наша деловая пресса». Специализированный журнал для профессионалов отельного бизнеса.
6. Журнал «Академия гостеприимства», Издательство «Медиа про»

7.3. Интернет-ресурсы

1. Федеральное агентство по туризму - <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>
2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - <http://bsnss.net/>
3. Всё про гостиницы, отели - <http://.new-hotel.ru>
4. Портал индустрии гостеприимства - <http://.horeca.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил

КТН

Шригина О.И.

Рецензент

(представитель работодателя)

Савицкий С.В. ии. директор ООО турфирма "Мастер"
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Тис

Протокол № 9 от 28.05.19 года

Заведующий кафедрой

Сур - Гурова Л.П.
(ФИО, подпись)

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

Протокол № 3 от 27.06.19 года

Председатель комиссии

Толоцкий О.П.
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

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



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____