Министерство образования и науки 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
«21» 04 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО И РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС

Направление подготовки **43.03.02 «ТУРИЗМ»**

Профиль/программа подготовки

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Форма обучения **Очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4-ый	**3 ЗЕ; 108**	**18**	**36**	**-**	**54**	**Зачет**
5-ый	**3 ЗЕ; 144**	**18**	**36**	**-**	**9**	**Экзамен (45)**
Итого	**6 ЗЕ; 216**	**36**	**72**	**-**	**63**	**Зачет, экзамен (45)**

Владимир 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО И РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС» является 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.

Задачами дисциплины являются:

– 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 БИЗНЕС» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)», входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм».

Необходимым требованиями к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента при освоении данной дисциплины являются: предшествующее освоение знаний, умений и компетенций по дисциплинам «История туризма и гостеприимства», «Менеджмент и маркетинг в туристской индустрии». Дисциплина формирует систему знаний, умений и навыков, необходимых для дальнейшего изучения дисциплин «Экскурсионные маршруты Золотого кольца», «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО И РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС» направлен на формирование следующих профессиональных компетенций:

в организационно-управленческой деятельности:

- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);

в научно-исследовательской деятельности:

- способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6);

- готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и(или) туристов (ПК-9).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

- правовые основы организации гостиничного хозяйства (ПК-6);
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (ПК-6);
- Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения (ПК-6);
- типы и категории российских номеров, типы помещений гостиницы (ПК-6);
- санитарно-гигиенические и противопожарные требования к ним (ПК-9);
- методику формирования гостиничного тарифа, скидок и специальных предложений (ПК-9).
- особенности работы в отечественном ресторанном бизнесе (ПК-9);
- этапы открытия нового предприятия общественного питания (ПК-9);
- принципы составления меню и правила ценовой политики ресторана (ПК-9);

уметь:

- отличать типы гостиничных предприятий, модели организации гостиничного бизнеса (ПК-6);
- приводить примеры независимых гостиниц, гостиничных цепей, гостиничных групп, ассоциации гостиниц (ПК-6);
- уметь формировать гостиничный тариф, скидки и специальные предложения, рассчитать коэффициент загрузки гостиницы (ПК-6).
- ориентироваться в закономерностях развития ресторанного рынка, его особенностях; применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей гостя, обучения персонала (ПК-9);
- проводить анализ уровня сервиса предприятия общественного питания (ПК-6);
- работать с документооборотом ресторана;
- оценивать эффективность обратной связи на предприятии общественного питания (ПК-4);

владеть:

- навыками расчёта коэффициент загрузки гостиницы (ПК-9);
- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения, соответствующих запросам потребителей (ПК-9);
- навыками применения стандартов в гостиничной деятельности (ПК-4);
- навыками организации работы исполнителей (ПК-4);
- навыками общения с гостями, в т.ч. «сложными» (ПК-4);
- техникой продаж в ресторанном бизнесе (ПК-9);
- навыками решения конфликтов с гостями (ПК-4);
- методами сбора, обработки и анализа данных об эффективности работы предприятия общественного питания (ПК-6).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п/п	Раздел (тема) 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 *(по неделям семестра)*, форма промежуточной аттестации (*по семестрам)*
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР		
1	Типы гостиничных предприятий. Модели организации гостиничного бизнеса	4	1-2	2	4	-	-	6	-	2/33,33	
2	Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе	4	3-4	2	4	-	-	6	-	2/33,33	
3	Правовые основы организации гостиничного хозяйства	4	5-6	2	4	-	-	6	-	4/66,67	Рейтинг – контроль №1
4	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	4	7-8	2	4	-	-	6	-	4/66,67	
5	Типы помещений гостиницы. Прилегающая территория	4	9-10	2	4	-	-	6	-	2/33,33	
6	Положение о классификации гостиниц и иных средств размещения	4	11-12	2	4	-	-	6	-	2/33,33	Рейтинг – контроль №2
7	Экономия, эргономия и экология гостиничного хозяйства	4	13-14	2	4	-	-	6	-	4/66,67	
8	Гостиничный продукт. Гостиничный тариф. Типы тарифов. Скидки. Специальные предложения	4	15-16	2	4	-	-	6	-	2/33,33	
9	Эффективные методы ведения гостиничного хозяйства. Показатели эффективности гостиничного хозяйства. Коэффициент загрузки	4	17-18	2	4	-	-	6	-	4/66,67	Рейтинг контроль №3
Всего		**4**	**18**	**18**	**36**			**54**		**26/48,1**	**Зачет**
10	Открытие ресторана. Специфика работы предприятий общественно-	5	1-2	2	4	-	-	-	-	2/33,33	

	го питания в российских реалиях										
11	Классификация предприятий общественного питания и типов ресторанного сервиса	5	3-4	2	4	-	-	3	-	2/33,33	
12	Особенности менеджмента и маркетинга предприятий общественного питания	5	5-6	2	4	-	-	-	-	4/66,67	Рейтинг – контроль №1
13	Команда и группа. Принципы командной работы в ресторане	5	7-8	2	4	-	-	-	-	4/66,67	
14	Стандарты работы персонала ресторана	5	9-10	2	4	-	-	3	-	2/33,33	
15	Организационная и производственная структура предприятия общественного питания.	5	11-12	2	4	-	-	-	-	2/33,33	Рейтинг – контроль №2
16	Планирование производства. Закупка и хранение сырья. Производственные помещения (подразделения) ресторана.	5	13-14	2	4	-	-	-	-	4/66,67	
17	Подготовка к обслуживанию – зал ресторана и внешний вид официанта. Технология обслуживания гостей ресторана	5	15-16	2	4	-	-	3	-	2/33,33	
18	Культура общения с гостем, технология подготовки персонала	5	17-18	2	4	-	-	-	-	4/66,67	Рейтинг контроль №3
Всего		**5**	**18**	**18**	**36**			**9**		**26/48,1**	**Экзамен**
Итого		**4,5**	**36**	**36**	**72**			**63**		**52/48,1**	**Зачет, Экзамен**

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционный курс

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: сюит, 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, предназначен-

ные 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 материалах. 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.

Практические занятия

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 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

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

– *опережающая самостоятельная работа* – изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях;

– *case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности и поиск вариантов лучших решений;

– *проблемное обучение* – стимулирование студентов к самостоятельной «генерации» знаний, умений и навыков, необходимых для решения конкретной проблемы;

– *контекстное обучение* – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением;

– *обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации его собственного опыта с предметом изучения.

В интерактивной форме проводятся 52 часа аудиторных занятий (48,1%).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

4 семестр

Вопросы к рейтинг-контролю №1

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

А. сюит

Б. люкс

В. студия

2. Гостиницей называется:

А. имущественный комплекс, предоставляющий услуги ночлега и имеющий 5 и более номеров

Б. средство размещения, предоставляющее услуги ночлега, питания, оздоровительные услуги и другие дополнительные услуги

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

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

А. заезд

Б. гостевой цикл

В. расчетный час

4. Расчетный час в гостинице

А. определяется гостем

Б. устанавливается внутренними правилами конкретного средства размещения

В. Установлен общепринятыми правилами предоставления гостиничных услуг

5. Услуга в индустрии гостеприимства – это:

А. продукт, который производится, продается и потребляется одномоментно

Б. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя.

В. процесс, в производстве которого участвуют как производитель, так и потребитель.

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

А. гостеприимство

Б. туристский продукт

В. индустрия гостеприимства

7. Гостевая карта – это:

А. Схема движения гостя по гостинице от рецепции до номера

Б. Документ, составляемый после выезда гостя.

В. Документ, дающий гостю право проходить в гостиницу и пользоваться услугами для гостей.

8. Классификация средств размещения может быть по:

А. местоположению

Б. типу службы питания

В. количеству номеров

Г. цели путешествия

Д. уровню образования работающего персонала

9. Студия– это номер,

А. в котором есть второй туалет для гостей

Б. состоящий из одной комнаты площадью не менее 25 м2

В. состоящий из двух и более комнат и имеющий кухонное оборудование

10. Double – это номер

А. с одной кроватью

Б. с двумя отдельными кроватями

В. с большой двуспальной кроватью

11. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ руководство гостиницы

А. имеет право изменить единый расчетный час с учетом местных особенностей

Б. не имеет право изменить единый расчетный час с учетом местных особенностей

12. Полный пансион – это:

А. тип номера

Б. тип тарифа

В. тип средства размещения

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

Гостиница, отель, ботель, санаторий.

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

Заезд, выезд, бронирование…

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

Неосязаемость, несохраняемость,……

16. Что означает этот ряд понятий, какое понятие лишнее в этом смысловом ряду:

Гостеприимство, обоснованность, надежность, эффективность, непостоянство качества, целостность.

17. Гость заехал в отель в 17:00 13 марта и прожил до 16 марта 21:00 в номере стоимостью 2400 руб. в сутки. Какова стоимость проживания гостя в отеле согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ?

18. Супружеская пара разместилась в гостинице, в которой расчет проживания основан на Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ, с 08:00 13 марта до 12:00 13 марта в номере 301. Какова стоимость проживания гостей в отеле?

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Услуга в индустрии гостеприимства – это:

А. продукт, который производится, продается и потребляется одномоментно

Б. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя.

В. процесс, в производстве которого участвуют как производитель, так и потребитель.

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

А. за сутки независимо от расчетного часа

Б. за 0,5 суток независимо от расчетного часа

В. почасовая в зависимости от расчетного часа

3. Типы гостиничных номеров определяются по следующим основаниям:

А. количеству койко-мест

Б. количеству комнат

В. по функциональному назначению

Д. по типу уборки номера

4. Сюит– 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 м ^{2}

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. апарт-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.

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

Щедрость, любезность, достоинство….

17. Что означает этот ряд понятий, какое понятие лишнее в данном ряду:

Неосязаемость, неразрывность производства и потребления, невербальность, невозможность хранения, непостоянство качества.

18. Гость заехал в отель «Солнце» в 07:00 13 марта и прожил до 16 марта 11:00 в номере 101. Какова стоимость проживания гостя в отеле? Супружеская пара разместилась в отеле с 14:00 13 марта до 19:00 15 марта в номере 205 отеля «Солнце». Какова стоимость проживания гостей в отеле?

Вопросы к рейтинг-контролю №3

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. Побудка гостя -

А. платная дополнительная гостиничная услуга

Б. бесплатная дополнительная гостиничная услуга

В. обязательная оставляющая основной гостиничной услуги

9. Основная услуга коллективного средства размещения гостиничного типа:

А. проживание и питание

Б. проживание

В. информирование

10. Согласно правилам предоставления гостиничных услуг, в РФ расчетный час в гостинице –

А. 12 часов текущих суток

Б. 14 часов текущих суток

В. 00 часов текущих суток

11. 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

12. Количественный показатель спроса на гостиничные услуги

А. тариф

Б. загрузка

В. бронирование

13. 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.

14. 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

15. Площадь с кроватью предназначенная для проживания одного человека

А. средство размещения

Б.койко-место

В. номер

16. Средство размещения, основной услугой которого является экскурсионная или транспортная по воде –

А. ботель

Б. акватель

В. флотель

17. Основное отличие стандартных номеров от номеров повышенной комфортности согласно отечественной классификации:

А. наличие туалета

Б. площадь

В. количество комнат

18. Only bed – это:

А. тип номера

Б. тип тарифа

В. тип средства размещения

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

Первая, вторая, третья, четвертая, пятая, шестая

20. Что означает этот ряд понятий, какие понятия лишние в данном ряду:

Приветствие, регистрация, уборка, информирование, выезд.

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

All inclusive, only bed, bed &breakfast, half board…

22. Гость заехал в гостиницу, в которой тарифицируется ранний заезд, в 07:00 13 марта и прожил до 16 марта 07:00 в номере стоимостью 2400 руб. в сутки. Какова стоимость проживания гостя в отеле?

23. Гость разместился в отеле с 02:00 11 ноября до 02:00 13 ноября. Какова стоимость проживания гостя в отеле при стоимости номера 2400 руб. в сутки с учетом Правил предоставления гостиничных услуг в РФ.

Вопросы к зачету по дисциплине «ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО И РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС»

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, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Какие изменения происходили в гостиничной индустрии Европы в XIX - начало XX вв.?
2. Когда началась «золотая эра» гостиничной индустрии Европы?
3. В чем различия развития гостиничной индустрии США от европейской.
4. Почему развитие гостиничной индустрии в России началось с постоялых дворов?
5. Какие особенности присущи гостиничной индустрии России советского периода?
6. Какими важнейшими тенденциями характеризуется современный этап развития гостиничной индустрии России?
7. Что такое гостиничный сервис?

8. Какая экономическая деятельность включается в туроперейтинг?

9. Что представляет собой гостиничное предприятие?

10. Расскажите о типологии гостиничных предприятий.

11. Какие права человека, защищенные Конституцией РФ, делают возможным гостиничный бизнес?

12. Перечислите несколько видов нормативных правовых документов, относимых к подзаконным актам.

13. Что такое сертификация?

14. Что такое сертификат соответствия?

5 семестр

Вопросы к рейтинг-контролю №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 изготовляющие 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

16.Какие товары относят к поглощающим запах: (Несколько вариантов ответа)

A. Яйца;
B. Молочные продукты;
C. Рыба;
D. Чай

17.При получении продуктов материально-ответственные лица должны убедиться в: (Несколько вариантов ответа)

A. качестве продукции;
B. сроках реализации отпускаемых товаров;
C. точности взвешивания и записей в накладной.

18.При классификации тары по принадлежности, к ней будет относится тара: (Несколько вариантов ответа)

A. Общего пользования;
B. Универсальная;
C. Специализированная;
D. Инвентарная

19.По классификации жесткости, тара бывает: (Несколько вариантов ответа)

A. Жесткая;
B. Полужесткая;
C. Спициаллизированная;
D. Инвентарная

20.Какие требования предъявляются к таре: (Несколько вариантов ответа)

A. Технические;
B. Экологические;
C. Санитарно-гигиенические;
D. Производственные

Вопросы к рейтинг-контролю №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:

A. с составления плана-меню на один месяц;
B. с составления плана-меню на один день;
C. с составления плана-меню на одну неделю;
D. с составления плана-меню на один год

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

A. техническая оснащенность предприятия;
B. сеть предприятий общественного питания и розничной сети, заключивших договоры с заготовочным предприятием или специализированными заготовочными цехами;
C. предпочтения гостей;
D. квалификация персонала

4.Какие факторы учитываются при составлении планового меню:
A. Квалификация персонала;
B. Сезонность;
C. Интерьер зала;
D. Количество мест в зале

5.Не позднее какого срока утверждается план-меню?
A. На кануне, не позднее 15 часов
B. На кануне, не позднее 24 часов
C. На кануне, не позднее 12 часов
D. На кануне, не позднее 2 суток

6.Кем составляется план-меню?
A. Зав. производством;
B. Директором;
C. Технологом;
D. Шеф поваром

7.На предприятиях общественного питания со свободным выбором блюд оперативное планирование начинается с составления плана-меню:
A. на один день в соответствии с товарооборотом.
B. на одну неделю
C. на один месяц в соответствии с товарооборотом
D. на один день

8.Среднее количество блюд, потребляемое одним посетителем, состоящее из коэффициентов потребления отдельных видов обеденной продукции – это
A. Коэффициент потребления блюд
B. Оборачиваемость места в торговом зале;
C. Потребление блюд одним посетителем

9.На величину потребления блюд влияет:
A. Контингент;
B. Режим питания;
C. Климат;
D. 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.Количество обслуживаемых гостей * коэффициент потребления блюд одним потребителем, это:
A. Количество потребителей обслуживаемых за час;

B. Количество потребителей обслуживаемых за день;
C. Общее количество блюд за день;
D. Количество блюд за час

12.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

13.Продолжительность потребления пищи одним человеком, необходимо для расчета:
A. среднего процента загрузки зала
B. коэффициента потребления блюд
C. оборачиваемости одного места в час

14.Сколько по средним нормам потребления приходится хлеба в ресторане, на одного человека:
A. 150 гр;
B. 200 гр;
C. 250 гр;
D. Ни сколько

15.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

16.Обеспечение безопасности и (или) безвредности для человека и среды обитания вредного влияния объектов производственного контроля путем должного выполнения санитарных правил, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, организации и осуществления контроля за их соблюдением, это:
A. Цель производственного контроля;
B. Цель контроля в сфере общественного питания;
C. Мониторинг на предприятиях общественного питания

17.Объектами внутреннего контроля являются:
A. Инвентарь;
B. Процесс приготовления;
C. Персонал;
D. Готовая продукция

18.Разработанная программа производственного контроля утверждается:
A. Зав. производством;
B. Директором;
C. Технологом;
D. Шеф поваром

19. Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель при выявлении нарушений санитарных правил на объекте производственного контроля должен:
A. Приостановить работу;
B. Вызвать сотрудников контрольных органов не приостанавливая работу;
C. Проинформировать орган, осуществляющий контрольную деятельность;
D. Сам устранить нарушение не информируя орган

Вопросы к рейтинг-контролю №3

1. Требование эргономичности – это соответствие условий обслуживания:
   A. гигиеническим требованиям
   B. антропометрическим требованиям
   C. физиологическим требованиям
   D. все ответы правильные
2. 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
3. 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
   C. молодежные кафе, рестораны, бары
5. К предприятиям для отдыха и развлечений относятся:
   A. молодежные кафе, бары, рестораны, кафе
   B. Буфеты, винные, пивные, коктейль-бары
   C. кафе-кондитерские, магазины кулинарии, рюмочные
6. Какие типы предприятий питания делят на три категории (класса)?
   A. столовые, кафе
   B. закусочные, буфеты
   C. бары, рестораны
7. Какие из нижеперечисленных предприятий питания относятся к специализированным?
   A. столовая, буфет, кафе общего тина, вокзальный ресторан
   B. шашлычная, пиццерия, кафе-кондитерская, ресторан китайской кухни
   C. закусочная общего типа, бар, блинная, ресторан
8. На чем могут специализироваться предприятия питания
   A. на одном главном блюде
   B. на блюдах определенной кухни
   C. на определенном ассортименте напитков
   D. все ответы верные
9. Какая форма обслуживания применяется в ресторане?
   A. самообслуживание
   B. полное обслуживание официантами
   C. с частичным обслуживанием официантами
10. Какая форма обслуживания применяется в столовой?
   A. самообслуживание
   B. полное обслуживание официантами

C. с частичным обслуживанием официантами

11. Какая форма обслуживания может применяться в кафе?
    A. самообслуживание
    B. полное обслуживание официантами
    C. с частичным обслуживанием официантами
    D. все ответы подходят
12. По времени функционирования предприятия питания бывают:
    A. Постоянно действующие и работающие по сезонам
    B. работающие в ночное и дневное время
    C. работающие в дневное и вечернее время
    D. все ответы правильные
13. Какой способ расчета применяется в буфетах и закусочных?
    A. с предварительным расчетом
    B. с непосредственным расчетом
    C. с последующим расчетом
14. При самообслуживании с каким расчетом потребители, ознакомившись с меню, приобретают чеки в кассе, а затем по этим чекам получают выбранные блюда?
    A. с непосредственным расчетом
    B. с предварительным расчетом
    C. с последующим расчетом
15. При самообслуживании с каким расчетом потребители одновременно выбирают, получают и оплачивают блюда?
    A. по системе саморасчета
    B. с последующим расчетом
    C. с непосредственным расчетом
16. Какой способ расчета чаще всего применяется в столовых?
    A. с последующим расчетом
    B. с оплатой после приема пищи
    C. с предварительным расчетом
17. При частичном самообслуживании потребители:
    A. самостоятельно выполняют все операции, за исключением уборки посуды
    B. выбирают блюда на линии самообслуживания, которые потом приносят официанты
    C. потребители самостоятельно разливают лишь первые блюда, столы предварительно накрывают официанты
18. Методы обслуживания:
    A. самообслуживание
    B. обслуживание официантом, барменом
    C. комбинированный
    D. все ответы правильные
19. 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
20. По способу расчета с потребителями различают самообслуживание:

A. саморасчет
B. непосредственный расчет
C. предварительный расчет
D. последующий расчет
E. оплата после приема пищи
F. все ответы верны

Вопросы к экзамену по дисциплине
«ГОСТИНИЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО И РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС»

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 внештатных 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.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА. – 2014. http://www.studentlibraiy.ru/doc/ISBN97 85976500242- SCN0001.html

2. Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Г. Брашнов, Е.В. Мигунов. — Электрон, дан. — М.: ФЛИНТА. – 2013. http://e.lanbook.com/books/element.php?pll id=44297

3. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Электрон. дан. - М.: Дашков и К, 2016. - Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=70614

б) дополнительная литература:

1. Корнеевец, В.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие - Электрон. дан. - Калининград : БФУ им. И.Канта (Балтийский федеральный университет им. И.Канта), 2011. - Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=13140

2. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства : учебное пособие. М.: Федеральное агентство по печати – 2014.

3. Сенин В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: учебное пособие для вузов / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2011.

4. Сорокина О.А. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.- М: Альфа-Книга, 2010.

в) периодические издания

1. Журнал «Отель», Изд-во ООО «Вестмэн менеджмент»
2. Журнал «Академия гостеприимства», Изд-во «Медио про»

г) Интернет-ресурсы

1. http://ctI.tpu.ru/fiIes/profiip.pdf
2. www.best-manager.ru
3. www.frontdesk.ru
4. www.horeca.ru
5. www.nark-rspp.ru
6. www.prohotel.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.

2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.

3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.

4. Библиотека ВлГУ.

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.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.02 «Туризм»

Рабочую программу составил: доцент, к.э.н. М.С. Земскова

Рецензент
(представитель работодателя) Зам. директора ООО «Золотые ворота» _____ Т. В. Захарова
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ
протокол № 13 от 12.04.2016 года
Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Яресь

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления _43.03.02 «Туризм» _
протокол № 9 от 21.04.2016 года.
Председатель комиссии _____ /Погорелова С.Н./

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.16 года
Заведующий кафедрой _____ /Погорелова С.Н./

Рабочая программа одобрена на 2017/2018 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 01.09.2017 года
Заведующий кафедрой _____ /Гуськова Л.Г./

Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.18 года
Заведующий кафедрой _____ /Гуськова Л.Г./