

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)

Колледж инновационных технологий и предпринимательства

Кафедра «Туризм и сервис»

Ирина О.И.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
по дисциплине «Основы организации гостиничного и ресторанного дела»
для студентов специальности среднего профессионального образования
социально-экономического профиля, обучающихся по направлению
43.02.10 «Туризм»

г. Владимир, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	5
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ	7
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА	8
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА	8
5. ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ	11
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	12

ВВЕДЕНИЕ

Основная задача образования заключается в формировании творческой личности.

Процесс обучения студентов организуется и осуществляется с использованием основных профессиональных образовательных программ (ОПОП) по направлениям и специальностям среднего профессионального образования, которые разрабатываются на основе новых федеральных государственных образовательных стандартов в (ФГОС СВО).

Образовательные стандарты основываются на компетентностном подходе к организации процесса обучения. В соответствии с компетентностным подходом процесс обучения является процессом освоения перечня компетенций, представленного компетентностной моделью выпускника. Большая часть компетенций должна быть освоена учащимися при изучении учебных дисциплин в процессе выполнения аудиторной и самостоятельной работы.

С учётом компетентностного подхода современного образования самостоятельная работа студентов по дисциплине требует детального структурирования по видам и формам, позволяющим студентам осваивать самостоятельно знания, умения и навыки, необходимые для эффективной профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» во взаимодействии с аудиторной работой студентов играет значительную роль в формировании заданных компетенций. Предусмотренные рабочей программой дисциплины формы самостоятельной работы студентов должны обеспечивать формирование компонентов для заданных компетенций и сформировать реальные условия для повышения практикоориентированной составляющей подготовки выпускников.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами СРС являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений;
- использование материала, собранного и полученного в ходе самостоятельных занятий на семинарах, на практических и лабораторных занятиях, при написании курсовых и выпускной квалификационной работ, для эффективной подготовки к итоговым зачетам и экзаменам.

Среди видов самостоятельной работы студентов выделяют следующие: подготовка к лекциям и практическим занятиям, зачетам и экзаменам, презентациям и докладам; написание рефератов, выполнение практических, лабораторных и контрольных работ, написание эссе; решение ситуационных задач; проведение деловых игр; участие в научной работе.

Основными видами СРС по дисциплине «Основы организации гостиничного и ресторанного дела» являются:

- самостоятельное изучение теоретического материала;
- самостоятельная подготовка к практическим занятиям по темам дисциплины.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности и уровня подготовки студентов.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов должен осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Формы самостоятельной работы студента могут различаться в зависимости от цели, характера, дисциплины, объема часов, определенных учебным планом: подготовка к лекциям, семинарским, практическим и лабораторным занятиям; изучение учебных пособий; изучение и конспектирование нормативных документов; изучение в рамках программы курса тем, предложенных преподавателем для самостоятельного изучения дисциплины; написание тематических докладов, рефератов и эссе на предложенные темы; выполнение исследовательских и творческих заданий; написание рефератов по заданной теме.

При организации самостоятельной работы студента важным и необходимым условием является формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной деятельности.

1. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов (СРС) – самостоятельная учебная деятельность студента, организуемая учебным заведением и осуществляемая без непосредственного руководства научно-педагогического работника, но по его заданиям и под его контролем.

СРС по дисциплине «Основы организации гостиничного и ресторанного дела»:

- выполняется самостоятельно вне расписания учебных занятий;
- предполагает использование современных информационно – коммуникационных образовательных технологий;
- проводится параллельно и во взаимодействии с аудиторной работой по дисциплине;
- обеспечивает формирование компонентов дисциплинарных компетенций «знание», «умение» и «владение».

При выполнении заданий самостоятельной работы студентам предстоит:

- выбор темы или самостоятельная формулировка темы задания (при необходимости);
- сбор и изучение информации;
- анализ, систематизация и трансформация информации;
- отображение информации в необходимой форме;
- консультация у преподавателя;
- коррекция поиска информации и плана действий (при необходимости);
- оформление работы;
- поиск способа подачи выполненного задания;
- представление работы на оценку преподавателя или группы (при необходимости).

По итогам самостоятельной работы студенты должны:

- развить умения самостоятельно учиться и принимать решения, проектировать свою деятельность и осуществлять задуманное, проводить исследование, осуществлять и организовывать коммуникацию;
- научиться формулировать получаемые результаты, переопределять цели дальнейшей работы, корректировать свою образовательную деятельность;
- почувствовать радость самостоятельных открытий, творческого поиска.

Перед началом самостоятельной работы студентам следует изучить содержание основных видов заданий: их краткую характеристику, ориентировочные затраты времени на их подготовку, алгоритм действий и объем помощи преподавателя.

Все виды заданий, представленных в данных методических рекомендациях, могут быть обязательными или дополнительными – для углублённого изучения дисциплины.

Обязательные задания предлагаются преподавателем после изучения каждой темы. Они комментируются преподавателем, который сообщает требования по их выполнению, сроки исполнения, критерии оценки и пр.

Дополнительные задания являются заданиями по выбору студента. Студентам предоставляется возможность в зависимости от своих индивидуальных особенностей, по каждой теме выбрать из перечня то или иное задание так, чтобы оно не повторялось по другой теме и не дублировало форму обязательного задания.

Студенты должны ознакомиться с образцами выполнения заданий, критериями их оценки.

Для выполнения задания студенты подбирают необходимую литературу, получая консультации преподавателя.

Студенты выполняют задания самостоятельной работы и сдают выполненные работы преподавателю, при необходимости представляя их результаты на практическом занятии.

Данные методические указания позволят студенту найти рациональные, наиболее эффективные приемы самостоятельной работы по освоению дисциплины «Основы организации гостиничного и ресторанного дела»:

**2. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ.
ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО ДЕЛА»**

1. Характеристика и особенности гостиничных услуг.
2. Классификация гостиничных предприятий по размеру и целевым рынкам.
3. Бизнес-отели.
4. Конгресс-центры.
5. Конгресс-отели.
6. Гостиницы при аэропортах.
7. Сьюит-отели.
8. Гостиницы длительного проживания.
9. Резидентные гостиницы. Курортные гостиницы.
10. Таймшер-отели.
11. Альтернативные средства размещения.
11. Гостиничный продукт и его составляющие.
12. Особенности услуг гостиницы.
13. Международные правила предоставления услуг гостиниц.
14. Особенности договорных отношений, предусмотренные международными правилами предоставления услуг гостиниц.
15. Права и обязанности владельца гостиницы.
16. Права и обязанности клиента.
17. Международные правила подготовки номеров к заселению и освобождению.
18. Правила оформления проживания в гостинице.
19. Расчет стоимости проживания в гостинице.
20. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
21. Административно-управленческая служба.
22. Личная подготовка официанта к работе.
23. Требования к обслуживающему персоналу ресторана.
24. Меню ресторанов: виды, специфические особенности. Требования, предъявляемые к меню.
25. Правила обслуживания посетителей в ресторане.
26. Особенности обслуживания приемов и банкетов.
27. Обеспечение безопасности жилых помещений в отеле.
28. Особенности регистрации туристских групп.

29. Особенности регистрации иностранных туристов.
30. Дополнительные услуги в гостинице
31. Правила предоставления услуг прачечных.
32. Комплектация мини-бара.
33. Правила пользования мини-баром. Обслуживание мини-баров и формирование счета за использованные напитки и продукты
34. Варианты мошенничества с содержимым мини-баров и условия его предотвращения.
35. Правила предоставления дополнительных услуг горничными.
36. Характеристика и особенности предоставления транспортных, информационных, развлекательных услуг в гостиницах.
37. Основные, вспомогательные и дополнительные услуги гостиничных предприятий.
38. Перечень услуг, предоставляемых проживающим за дополнительную плату.
39. Дополнительные услуги, заказываемые при бронировании номера.
40. Документы, заполняемые при выезде. Зависимость процедуры заполнения документов от формы оплаты.
41. Правила ведения телефонных переговоров и правила поведения в гостевых зонах
42. Ошибки, которых следует избегать при общении с гостями. Важность клиенториентированного подхода.
43. Ночной аудит в гостинице. Функциональные обязанности ночного аудитора.
44. Организация контроля над порядком в общественных и служебных помещениях.
45. Конфликтные ситуации. Технология поведения в конфликте.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что их выполнение основывается и проводится по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует отметить, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях в результате обсуждения и анализа лекционного материала и с помощью решения проблемных ситуаций. При таких условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул для активной проработки лекции, что является очень важным.

При самостоятельной работе необходимо обосновывать каждый этап работы, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала работы составить краткий план решения проблемы (задачи), порядка работы с нормативными документами. Изучение проблемных вопросов следует проводить подробно, в строгом порядке, отделяя вспомогательные положения документов от основных. Работу при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами и таблицами.

Следует помнить, что выполнение каждого практического задания должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО ДЕЛА»

Тема 1. История развития гостиничной индустрии

Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий гостиничного хозяйства.

ФЗ-16 от 05.02.2018 г. «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии»

Форма занятия – устный опрос, доклады, презентации

Тема 3. Независимые гостиницы, гостиничные цепи, гостиничные группы, ассоциации гостиниц. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.

Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий гостиничного хозяйства» Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

Форма занятия – устный опрос, доклады, дискуссия.

Тема 4. Правовые основы организации гостиничного хозяйства

Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий гостиничного хозяйства»

Форма занятия – устный опрос, доклады, дискуссия.

Тема 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

Изучение Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»»

Форма занятия – устный опрос, доклады, дискуссия.

Тема 7. Общие основы и система понятий ресторанного бизнеса.

Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий ресторанного бизнеса:

- ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»

- ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

Форма занятия – устный опрос, дискуссия, доклады, презентации

Тема 9. Организационная и производственная структура предприятия общественного питания.

Изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий ресторанного бизнеса:

-ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия».

Форма занятия – устный опрос, дискуссия, доклады, презентации

Тема 10. Стандарты работы персонала ресторана.

Изучение требований к обслуживающему персоналу (менеджеру зала, бар-менеджеру, официанту, бармену, бариста, буфетчику сервис-бара, кассиру) по ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».

Изучение стандартов обслуживания в ресторанах.

Форма занятия – устный опрос, дискуссия, доклады, презентации

Тема 12. Подготовка ресторана к обслуживанию. Технология обслуживания гостей ресторана.

Изучение требований, предъявляемых к составлению и оформлению меню и карты вин.
Изучение последовательности расположения блюд и закусок в меню.
Форма занятия – устный опрос, дискуссия, доклады, тестирование.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Владение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ РЕФЕРАТА

Реферат – краткое изложение содержания документа или его части, научной работы, включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с источниками и определения целесообразности обращения к ним. Современные требования к реферату – точность и объективность в передаче сведений, полнота отображения основных элементов как по содержанию, так и по форме.

Цель реферата - не только сообщить о содержании реферируемой работы, но и дать представление о вновь возникших проблемах соответствующей отрасли науки. В учебном процессе реферат представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания книги, учения, научного исследования и т.п. Иначе говоря, это доклад на определенную тему, освещающий её вопросы на основе обзора литературы и других источников.

Рефераты в рамках учебного процесса в колледже оцениваются по следующим основным критериями:

- актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота анализа фактов, явлений, проблем, относящихся к теме;
- информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения вопросов; - простота и доходчивость изложения;
- структурная организованность, логичность, грамматическая правильность и стилистическая выразительность;

- убедительность, аргументированность, практическая значимость и теоретическая обоснованность предложений и выводов.

Основные этапы работы над рефератом

В организационном плане написание реферата - процесс, распределенный во времени по этапам. Все этапы работы могут быть сгруппированы в три основные: подготовительный, исполнительский и заключительный.

Подготовительный этап включает в себя поиски литературы по определенной теме с использованием различных библиографических источников; выбор литературы в конкретной библиотеке; определение круга справочных пособий для последующей работы по теме.

Исполнительский этап включает в себя чтение книг (других источников), ведение записей прочитанного.

Заключительный этап включает в себя обработку имеющихся материалов и написание реферата, составление списка использованной литературы.

Написание реферата. Определен список литературы по теме реферата. Изучена история вопроса по различным источникам, составлены выписки, справки, планы, тезисы, конспекты. Первоначальная задача данного этапа - систематизация и переработка знаний. Систематизировать полученный материал - значит привести его в определенный порядок, который соответствовал бы намеченному плану работы.

Структура реферата

Введение

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст. Оно должно содержать следующие элементы:

а) очень краткий анализ научных, экспериментальных или практических достижений в той области, которой посвящен реферат;

б) общий обзор опубликованных работ, рассматриваемых в реферате;

в) цель данной работы;

г) задачи, требующие решения.

Объем введения при объеме реферата 10-15 может составлять одну страницу.

Основная часть.

В основной части реферата студент дает письменное изложение материала по предложенному плану, используя материал из источников. В этом разделе работы формулируются основные понятия, их содержание, подходы к анализу, существующие в литературе, точки зрения на суть проблемы, ее характеристики. В соответствии с поставленной задачей делаются выводы и обобщения. Очень важно не повторять, не копировать стиль источников, а выработать свой собственный, который соответствует характеру реферируемого материала.

Заключение

Заключение подводит итог работы. Оно может включать повтор основных тезисов работы, чтобы акцентировать на них внимание читателей (слушателей), содержать общий вывод, к которому пришел автор реферата, предложения по дальнейшей научной разработке вопроса и т.п. Здесь уже никакие конкретные случаи, факты, цифры не анализируются. Заключение по объему, как правило, должно быть меньше введения.

Список использованных источников

Составление списка использованной литературы. В соответствии с требованиями, предъявляемыми к реферату, докладу, необходимо составить список литературы, использованной в работе над ним.

В строго алфавитном порядке размещаются все источники, независимо от формы и содержания: официальные материалы, монографии и энциклопедии, книги и документы, журналы, брошюры и газетные статьи.

Порядок сдачи и защиты рефератов.

1. Реферат сдается на проверку преподавателю за 1-2 недели до зачетного занятия.
2. При защите реферата преподаватель учитывает:
 - качество
 - степень самостоятельности студента и проявленную инициативу
 - связность, логичность и грамотность составления – оформление в соответствии с требованиями ГОСТ.
3. Защита тематического реферата может проводиться на выделенном одном занятии в рамках часов учебной дисциплины или конференции или по одному реферату при изучении соответствующей темы, либо по договоренности с преподавателем.
4. Защита реферата студентом предусматривает
 - доклад по реферату не более 5-7 минут
 - ответы на вопросы оппонента. На защите запрещено чтение текста реферата.

Примерная тематика рефератов, докладов, презентаций по дисциплине «Основы организации гостиничного и ресторанного дела»

1. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Модель Цезаря Ритца
2. Основные модели организации гостиничного бизнеса. Модель Кемонса Уильсона
3. Основные модели организации гостиничного бизнеса. «Добровольные» гостиничные цепочки
4. Международные гостиничные правила
5. Медицинские аспекты гостиничной индустрии
6. Профессиональная этика работников гостиниц
7. История развития гостиничного хозяйства
8. Материально-техническая структура гостиничного предприятия
9. Основные и дополнительные услуги гостиниц
10. Службы гостиниц и особенности их функционирования
11. Международная классификация гостиниц
12. Международные гостиничные цепи.
13. Современное состояние гостиничного бизнеса в России
14. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
15. Российская система классификации гостиниц
16. Малые отели и мини-гостиницы
17. Международная безопасность в индустрии гостеприимства.
18. Международные сети средств размещения
19. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
20. Основные критерии, определяющие условия размещения
21. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии

- (прием иностранных туристов)
22. Особенности размещения в сельском туризме
 23. Плавающие гостиницы
 24. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
 25. Развитие гостеприимства в XIX и XX веках.
 26. Системы молодежных отелей.
 27. Современное состояние индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
 28. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
 29. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства.
 30. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
 31. Таймшер в индустрии гостеприимства
 32. Технология обслуживания гостей в гостиницах
 33. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
 34. Туристские базы, приюты и кемпинги
 35. Структура службы питания в гостинице, взаимосвязь с другими службами.
 36. Санитарные требования к помещениям, оборудованию и технологии обслуживания в системе питания.
 37. Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы-классификация, назначение
 38. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование)
 39. Кулинарная (гастрономическая) характеристика блюд
 40. Нормативно-правовое обеспечение ресторанного обслуживания
 41. Ресторанный этикет. Профессиональная этика работника общественного питания
 42. Правила ресторанного обслуживания.
 43. Кодекс поведения обслуживающего персонала ресторана
 44. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню. Меню бизнес-ланча и бранча.
 45. Услуги по организации досуга в предприятиях питания. Особенности организации досуга в предприятиях питания гостиниц.
 46. Методы обслуживания потребителей, их характеристика. Выбор формы обслуживания в зависимости от типа предприятия питания, вида приема пищи.
 47. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся
Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
 48. Правила этикета и нормы поведения за столом.
 49. Виды условий питания, предоставляемых гостиничными предприятиями, их характеристика (ВВ, НВ, НВ и т.д.).
 50. Традиции питания разных народов и особенности организации питания иностранных туристов в гостинице

**6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО ДЕЛА»**

Вопросы для подготовки к зачету

1. Гостиничное хозяйство –определения.
2. Гостиничный бизнес-определение, специфика
3. Модели организации гостиничного бизнеса и их отличия
4. Гостиница (5 признаков)
5. Специализированные средства размещения
6. История развития гостиничной индустрии в России
7. Особенности гостиничной индустрии России советского периода
8. Тенденции современного этапа развития гостиничной индустрии России
9. Гостиничный сервис
10. Типология гостиничных предприятий.
11. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного бизнеса
12. Понятие «номерной фонд» гостиницы
13. Типы гостиничных предприятий по форме собственности
14. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
15. Экспертная оценка соответствия номеров категориям
16. Службы, формирующие фронт-офис
17. Службы, формирующие бэк-офис
18. Должностные обязанности администратора гостиничного предприятия
19. Ботель и флотель - отличия
20. Франчайзинг в гостиничном бизнесе
21. Типы помещений гостиницы
22. Функциональное назначение жилого фонда
23. Функциональное назначение прилегающей территории
24. Функциональное назначение и примеры подсобных и инженерно-технических помещений
25. Функциональное назначение и примеры административных помещений
26. Определение «номер» «койко-место» «номерной фонд»
27. Правила предоставления гостиничных услуг (основные положения)
28. Категории и характеристика российских гостиничных номеров
29. Бесплатные дополнительные гостиничные услуги
30. Нормативно-правовая база деятельности предприятий общественного питания.
31. Классификация предприятий общественного питания.
32. Организация деятельности предприятий общественного питания.
33. Организация обслуживания на предприятиях питания.
34. Организация производства продукции.
35. Этапы организационной деятельности в ресторанном бизнесе.

36. Виды меню, правила составления.
37. Подготовка зала к обслуживанию.
38. Формы и методы обслуживания в ресторанном бизнесе
39. Санитарные требования к процессу обслуживания.
40. Виды дополнительных услуг в ресторанном бизнесе.
41. Столовая посуда и приборы, используемые в ресторанном бизнесе.
42. Персонал предприятий питания – категории, функции.
43. Стандарты работы персонала.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

а) Основная литература:

1. Николенко, П.Г. Гостиничная индустрия: Учебник и практикум для СПО / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – М.: Юрайт, 2020. – 449 с. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447707>
2. Николенко, П.Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса : администрирование отеля.- учебник и практикум для СПО / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева. – М.: Юрайт, 2020. – 451 с. Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/467415>
3. Уварова, А.К. Ресторанный бизнес в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.К. Уварова. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2017. — 290 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/93759.html>.— ЭБС «IPRbooks»

б) Дополнительная литература

1. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Троицкий мост, 2017. — 352 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>.- ЭБС «IPRbooks»
2. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 536 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/999911>

в). 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»

г) Интернет-ресурсы

1. Федеральное агентство по туризму - <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/>
2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов - <http://www.libgost.ru/>
3. Журнал в помощь предпринимателю - <http://www.bsns.net/>
4. Федеральный портал поддержки малого и среднего предпринимательства: новости, гид предпринимателя, господдержка малого и среднего предпринимательства - <http://smb.gov.ru/>
5. Портал индустрии гостеприимства - <http://www.horeca.ru>
6. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Ведущий портал в индустрии гостеприимства России и СНГ - <http://www.frontdesk.ru>
7. Всё про гостиницы, отели - <http://www.new-hotel.ru>
8. Сайт об этикете и правилах поведения - <http://www.proeticet.ru>
9. Словарь основных терминов гостиничного менеджмента - <http://www.ifk-hm.ru/glossary.htm>
10. Информационный портал профессионального журнала «Отельер & Ресторатор» - <http://www.otelier-restorator.com/>
11. Информационный портал для профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.prohotel.ru/> -
12. Информационный портал профессионального журнала «HoReCa» - <http://www.horeca.ru/>
13. Энциклопедия норм делового этикета - <http://www.etiquette.ru/modern/>
14. Административно-управленческий портал. Бизнес-портал, предназначенный для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. - www.aup.ru