МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

**Технологии и организация обслуживания на
предприятиях сферы гостеприимства и
общественного питания
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 43.03.03_2025_835.plx
43.03.03 Гостиничное дело
Организация и управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	216	Виды контроля в семестрах: экзамены 2 зачеты 1 курсовые работы 2
в том числе:		
аудиторные занятия	72	
самостоятельная работа	61,6	
часов на контроль	43,6	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	1 (1.1)		2 (1.2)		Итого	
	Неделя		13 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	12	12	28	28
Практические	28	28	16	16	44	44
Контроль самостоятельной работы (для студента)			4	4	4	4
Консультации (для студента)	0,6	0,6	0,8	0,8	1,4	1,4
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,15	0,15	0,25	0,25	0,4	0,4
Консультации перед экзаменом			1	1	1	1
Итого ауд.	44	44	28	28	72	72
Контактная работа	44,75	44,75	34,05	34,05	78,8	78,8
Сам. работа	54,4	54,4	7,2	7,2	61,6	61,6
Часы на контроль	8,85	8,85	34,75	34,75	43,6	43,6
Курсовое проектирование (для студента)			32	32	32	32
Итого	108	108	108	108	216	216

Программу составил(и):

Старший преподаватель, Куттубаев Аяпбек Айтмуханович

Рабочая программа дисциплины

Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)

составлена на основании учебного плана:

43.03.03 Гостиничное дело

утвержденного учёным советом вуза от 30.01.2025 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 10.04.2025 протокол № 9

Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой Газукина Юлия Геннадьевна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	<i>Цели:</i> Формирование теоретических знаний и практических навыков в области технологии и организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания
1.2	<i>Задачи:</i> - освоение теоретических знаний в области гостиничной деятельности и общественного питания; - изучение функций различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состава, взаимосвязей между ними; - определение особенностей и методов осуществления технологических процессов в гостиницах, видов и способов оказания основных и дополнительных услуг в гостиницах; - определение особенностей и методов осуществления технологических процессов в предприятиях общественного питания; - изучение основ классификации гостиниц; - изучение экономических основ деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Культура речи и деловое общение
2.1.2	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Деятельность службы приема и размещения гостиничного предприятия
2.2.2	Деятельность административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия
2.2.3	Профессиональная этика и этикет
2.2.4	Организация питания в гостиничных комплексах
2.2.5	Организация гостиничных услуг на горнолыжных курортах
2.2.6	Технология и организация лечебно-оздоровительных услуг на гостиничном предприятии
2.2.7	Формирование гостиничного продукта
2.2.8	Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями
2.2.9	Управление качеством в сфере гостеприимства
2.2.10	Классификация средств размещения

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

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

ИД-1.ОПК-1: Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Знать:

- организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц;
- основные технологические процессы в гостинице;
- основы производственно-технологической деятельности гостиниц;
- организацию функциональных процессов в гостиницах.

Уметь:

- организовывать работу функциональных служб гостиниц;
- анализировать технологические процессы в гостиницах;
- обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах;
- рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия.

Владеть:

- навыками организации работы в функциональных службах гостиницы;
- навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах;
- навыками организации технологических процессов в гостиницах.

ИД-2.ОПК-1: Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

Знает;

- механизм внедрения технологических новаций

Умеет;

- анализировать рынок технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

ПКО-4: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере

ИД-1.ПКО-4: Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.							
Знать: - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц; - основные технологические процессы в гостинице; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц; - организацию функциональных процессов в гостиницах. Уметь: - организовывать работу функциональных служб гостиниц; - анализировать технологические процессы в гостиницах; - обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах; - рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия. Владеть: - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы; - навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах; - навыками организации технологических процессов в гостиницах.							
ИД-2.ПКО-4: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности							
Знать: - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц; - основные технологические процессы в гостинице; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц; - организацию функциональных процессов в гостиницах. Уметь: - организовывать работу функциональных служб гостиниц; - анализировать технологические процессы в гостиницах; - обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах; - рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия. Владеть: - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы; - навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах; - навыками организации технологических процессов в гостиницах.							
ИД-3.ПКО-4: Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований отребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья							
Знать: - организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц; - основные технологические процессы в гостинице; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц; - организацию функциональных процессов в гостиницах. Уметь: - организовывать работу функциональных служб гостиниц; - анализировать технологические процессы в гостиницах; - обеспечивать эффективную организацию технологических процессов в гостиницах; - рассчитать и оценить затраты по организации деятельности гостиничного предприятия. Владеть: - навыками организации работы в функциональных службах гостиницы; - навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания в гостиницах; - навыками организации технологических процессов в гостиницах.							

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем / вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание

	Раздел 1. Раздел 1. Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии						
1.1	Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии Интерактивная лекция (лекция-дискуссия) Исторический аспект и современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения". Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития. Особенности и порядок классификации гостиниц в Российской Федерации. /Лек/	1	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
1.2	Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии Образовательные технологии: доклад с презентацией в MS Power Point, решение тестов, анализ кейса, дискуссия План занятия: 1. Обсуждение докладов с презентацией в MS Power Point на темы: - Развитие гостиничных цепей в России (на примере отдельных цепей) - Особенности развития гостиничных цепей в Европе и Америке (на примере отдельных цепей) - Особенности развития специализированных средств размещения (на примере отдельных видов) - Характеристика уникальных отелей мира - Особенности развития хостелов в современных условиях - Особенности и порядок классификации гостиниц в Российской Федерации 2. Анализ кейса по теме 3.Проверочная работа по теме /Пр/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, проверочная работа, тест, вопросы для подготовки к зачету и экзамену
1.3	Тема 1. Характеристика современной гостиничной индустрии Содержание самостоятельной работы: 1.Подготовка к практическим занятиям (изучение основной и дополнительной литературы) 2.Подготовка докладов 3. Подготовка к проверочной работе, тестированию Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, доклад, проверочная работа, тест /Ср/	1	6,4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 2. Раздел 1. Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий						

2.1	Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий. Интерактивная лекция (лекция-визуализация) Организационные структуры управления гостиничных предприятий. Типы организационных структур гостиничных предприятий: особенности, преимущества и недостатки. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции. /Лек/	1	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Интерактивная лекция (лекция-визуализация)
2.2	Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме, выполнение практических заданий, дискуссия План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме - Основные типы организационных структур управления гостиничными предприятиями: преимущества и недостатки - Основные службы гостиничного предприятия и их функции 2. Выполнение практических заданий, обсуждение результатов /Пр/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), практические задания, тест, вопросы для подготовки к зачету и экзамену
2.3	Тема 2. Организационные структуры управления гостиничным предприятием. Основные службы гостиничных предприятий Содержание самостоятельной работы: 1.Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий 3.Подготовка к тестированию Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест /Ср/	1	6	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 3. Раздел 1. Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице						

3.1	Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией") Процесс обслуживания в гостинице: особенности, этапы. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): источники получения заявок на бронирование, этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования, виды заявок на бронирование. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя. Предоставление услуг проживания и питания. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги. /Лек/	1	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией")
3.2	Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице Образовательные технологии: обсуждение вопросов по теме, решение ситуационных задач, дискуссия, решение теста План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме - Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице: особенности, этапы. - Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования. - Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя. - Предоставление услуг проживания и питания. - Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги. 2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов 3. Проверочная работа по теме 4. Текущий контроль 1 /Пр/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), ситуационные задачи, проверочная работа по теме, вопросы для подготовки к зачету и экзамену

3.3	Тема 3. Технологический цикл обслуживания в гостинице Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическим занятиям (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий 3. Подготовка к проверочной работа, к тестированию Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, проверочная работа, тест /Ср/	1	8	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 4. Раздел 1.Тема 4. Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий						
4.1	Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий питания. Факторы, которые необходимо учитывать при определении типа предприятия общественного питания. Классификация предприятий общественного питания: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная и пр. Заготовочные и доготовочные предприятия общественного питания. Общие требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий питания. /Лек/	1	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
4.2	Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий питания. Обсуждение вопросов по теме. Заслушивание и обсуждение докладов. Выполнение практических заданий. /Пр/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), ситуационные задачи, проверочная работа по теме, вопросы
4.3	Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий питания. Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка доклада Формы отчетности: опрос на практическом занятии, доклад /Ср/	1	8	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 5. Раздел 1.Тема 5. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства и общественного питания						

5.1	Тема 5. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице Интерактивная лекция (лекция-беседа или "диалог с аудиторией") Понятие и виды гостиничных услуг. Основные услуги гостиниц: услуги проживания и услуги питания. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице. Общепринятые в международной практике обозначения и сокращения типов и видов размещения, оснащения номеров и др. Порядок расчета с клиентами за проживание в гостинице. Служба питания гостиничного предприятия. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице. /Лек/	1	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
5.2	Тема 5: Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице Образовательные технологии: выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, дискуссия, решение теста План занятия: 1. Выполнение практических заданий, обсуждение результатов 2. Решение ситуационных задач, обсуждение результатов 3. Проверочная работа по теме /Пр/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Вопросы для обсуждения (дискуссии), проверочная работа по теме, тест, практические задания, ситуационные задачи, вопросы для подготовки к зачету и
5.3	Тема 5. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическим занятиям (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий 3. Подготовка к проверочной работа, к тестированию Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, проверочная работа, тест /Ср/	1	10	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 6. Консультации							
6.1	Консультация по дисциплине /Конс/	1	0,6	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 7. Промежуточная аттестация (зачёт)							

7.1	Подготовка к зачёту /Зачёт/	1	8,85	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
7.2	Контактная работа /КСРАтт/	1	0,15	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 8. Раздел 2. Тема 1. Технология работы и обслуживания гостей Службой приема и размещения гостиничного предприятия						
8.1	Тема 1. Технология работы и обслуживания гостей службой приема и размещения гостиничного предприятия. Технология бронирования номеров и мест в гостинице. Технология приема и размещения гостей в отеле. Технология оформления выезда гостей из гостиницы. Технология работы с жалобами и просьбами гостей. /Лек/	1	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
8.2	Тема 1. Технология работы и обслуживания гостей службой приема и размещения гостиничного предприятия. Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме, тренинг План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме: - Технология бронирования номеров и мест в гостинице. - Технология приема и размещения гостей в отеле. - Технология оформления выезда гостей из гостиницы. - Технология работы с жалобами и просьбами гостей. 2. Решение тестов 3. Тренинг /Пр/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену

8.3	Тема 1. Технология работы и обслуживания гостей службой приема и размещения гостиничного предприятия. Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к тестированию. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест 3. Подготовка к экзамену /Ср/	1	8	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 9. Раздел 2. Тема 2. Технологии работы службы обслуживания номерного фонда						
9.1	Тема 2. Технологии работы службы обслуживания номерного фонда. Основные обязанности работы поэтажного персонала. Стандарты операционных процедур. Правила работы горничной в гостиничном номере. Последовательность уборки гостиничного номера. Технология работы с забытыми вещами. Технология организации услуг прачечной и химчистки в гостиничном предприятии. Прием заказов на бытовое обслуживание. Технология обработки и выполнения заказов. Предоставление услуг по договорам аутсорсинга /Лек/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
9.2	Тема 2. Технологии работы службы обслуживания номерного фонда Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме, тренинг План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме: - Основные обязанности работы поэтажного персонала - Правила работы горничной в гостиничном номере. Последовательность уборки гостиничного номера - Технология работы с забытыми вещами. - Технология организации услуг прачечной и химчистки в гостиничном предприятии. - Предоставление услуг по договорам аутсорсинга 2. Решение тестов 3. Тренинг /Пр/	1	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену

9.3	Тема 2. Технологии работы службы обслуживания номерного фонда Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к тестированию. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест 3. Подготовка к экзамену /Ср/	1	8	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 10. Раздел 2. Тема 3. Технологии работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле и службы консьержей.						
10.1	Тема 3. Технология работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле и службы консьержей. Организация трансфера для гостей. Аренда автомобиля. Транспортное сопровождение туристов. Взаимодействие гостиничного предприятия с транспортными компаниями. Заказ ж/д и авиабилетов. Групповые тарифы. Организация и технология работы сервис-бюро отеля, службы консьержей. Предоставление экскурсионного обслуживания. /Лек/	2	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
10.2	Тема 3. Технология работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле и службы консьержей. Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме, решение ситуационных задач План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме: - Организация трансфера для гостей. Аренда автомобиля. - Транспортное сопровождение туристов. Взаимодействие гостиничного предприятия с транспортными компаниями. - Технология работы службы консьержей. - Технология работы премиум-сервиса. - Предоставление экскурсионного обслуживания. 2. Решение ситуационных задач /Пр/	2	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену

10.3	Тема 3. Технология работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле и службы консьержей. Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к тестированию. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест 3. Подготовка к экзамену /Ср/	2	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 11. Раздел 2. Тема 4. Технология работы службы питания в гостинице						
11.1	Тема: Технология работы службы питания в гостинице. Сущность и место службы питания в гостинице. Организация питания туристов. Типы питания. Характеристика процесса организации обслуживания гостей на предприятии питания. Этапы обслуживания: подготовительный, основной и завершающий. Встреча посетителей, прием заказа в ресторане. Методы подачи блюд в ресторане. Организация питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров праздников и др.). Организация питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний. Сущность и место службы Room-service в гостинице. Организационная структура службы Room-service. Взаимосвязь с другими службами. Технология работы службы румсервис. Прием заказов. Организация обслуживания в номерах. /Лек/	2	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	

11.2	Тема 4: Технология работы службы питания в гостинице Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме, решение ситуационных задач План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме: - Сущность и место службы питания в гостинице. - Организация питания туристов. Типы питания. - Характеристика процесса организации обслуживания гостей на предприятии питания. Этапы обслуживания: подготовительный, основной и завершающий. - Встреча посетителей, прием заказа в ресторане. Методы подачи блюд в ресторане. - Организация питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров праздников и др.). - Сущность и место службы Room-service в гостинице. Организационная структура службы Room-service. Взаимосвязь с другими службами. 2. Решение ситуационных задач /Пр/	2	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, тест, задачи, вопросы для подготовки к экзамену
11.3	Тема 4: Технология работы службы питания в гостинице Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к тестированию. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест 3. Подготовка к экзамену /Ср/	2	2,2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 12. Раздел 2. Тема 5. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля						
12.1	Тема 5. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля. Виды услуг СПА-центра. Требования к организации и персоналу службы: квалификационные. медицинские. Взаимосвязь с другими службами. Программы лояльности для клиентов гостиницы. Формирование пакетов на проживание и услуги СПА-центра /Лек/	2	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	

12.2	Тема 5. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме: - Виды услуг СПА-центра. - Требования к организации и персоналу службы: квалификационные. медицинские. - Программы лояльности для клиентов гостиницы. - Формирование пакетов на проживание и услуги СПА-центра /Пр/	2	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
12.3	Тема 5. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к тестированию. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест 3. Подготовка к экзамену /Ср/	2	1	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 13. Раздел 2. Тема 6. Технологии организации и обслуживания конференций. Технологии обслуживания корпоративных клиентов						
13.1	Тема 6. Технологии организации и обслуживания конференций. Технологии обслуживания корпоративных клиентов. Прием заявок. Организация банкетов: персонал, меню, оформление. Организация конференций: персонал, кофе-брейк, оборудование. Особенности организации МСмероприятий в гостинице. Формирование МС-пакетов. /Лек/	2	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
13.2	Тема 6. Технологии организации и обслуживания конференций. Технологии обслуживания корпоративных клиентов. Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме: - Организация банкетов: персонал, меню, оформление. - Организация конференций: персонал, кофе-брейк, оборудование. - Особенности организации МС-мероприятий в гостинице. Формирование МС-пакетов. /Пр/	2	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену

13.3	Тема 6. Технологии организации и обслуживания конференций. Технологии обслуживания корпоративных клиентов. Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к тестированию. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест 3. Подготовка к экзамену /Ср/	2	1	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 14. Раздел 2. Тема 7. Специальные формы обслуживания							
14.1	Тема 7. Специальные формы обслуживания. Технология работы с постоянными и VIP-клиентами гостиницы. Технологии работы с иностранными гостями. Технологии работы и обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья. /Лек/	2	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
14.2	Тема 7. Специальные формы обслуживания. Образовательные технологий: обсуждение вопросов по теме План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме: - Технология работы с постоянными и VIP-клиентами гостиницы. - Технологии работы с иностранными гостями. - Технологии работы и обслуживания гостей с ограниченными возможностями здоровья. /Пр/	2	2	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	Доклад, тест, вопросы для подготовки к экзамену
14.3	Тема 7. Специальные формы обслуживания. Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Подготовка к тестированию. Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, письменная работа, тест 3. Подготовка к экзамену /Ср/	2	1	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 15. Консультации							
15.1	Консультация по дисциплине /Конс/	2	0,8	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 16. Выполнение и защита курсовой работы							

16.1	Выполнение курсовой работы /КРП/	2	32	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
16.2	Консультирование и защита курсовой работы /КСРС/	2	4	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
Раздел 17. Промежуточная аттестация (экзамен)							
17.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	2	34,75	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
17.2	Контроль СР /КСРАтт/	2	0,25	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	
17.3	Контактная работа /КонсЭк/	2	1	ИД-1.ОПК-1 ИД-2.ОПК-1 ИД-1.ПКО-4 ИД-2.ПКО-4 ИД-3.ПКО-4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины "Технологии и организация обслуживания на предприятиях гостеприимства и общественного питания".
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), практических заданий, ситуационных задач, тесов и промежуточной аттестации в форме вопросов к зачету и экзамену и тематики курсовых работ.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Контрольные задания и тесты

ПКО-4: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере

1. (ПКО-4). Установите последовательность основных этапов обслуживания потребителей гостиничных услуг:

а) Полный расчет гостя за проживание и предоставленные дополнительные платные услуги.

б) Обслуживание гостей во время проживания в отеле.

в) Первое общение потенциального гостя с персоналом отеля.

г) Встреча гостей на вокзале, аэропорту, трансфер в отель

д) Регистрация и размещение гостя в отеле.

Ответ: в, г, д, б, а

2. (ПКО-4). Установите соответствия между формами сотрудничества отелей с туроператорами и их характеристиками

1) Аренда отеля

а) Подразумевает полную материальную ответственность туроператора за

продажу заявленного и предварительно оплаченного блока в течение всего срока блокирования. ценообразования.

- 2) Мягкий блок мест от своего имени и согласно собственной политике
 б) Приобретение туроператором права пользования гостиничными номерами
- 3) Разовая заявка происходит по желанию конкретного туриста.
 в) Резервирование номера оператором по предварительной оплате
- 4) Жёсткий блок мест определенное время до планируемого заезда.
 г) Приобретение по предварительной оплате. Дает возможность отказа за

Ответ: 1 - б, 2 - г, 3 - в, 4 - а

3. (ПКО-4) Установите соответствие между типом предприятия питания и его определением

- 1) Ресторан а) Предприятие питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских и других изделий в сочетании с отдыхом и развлечениями
- 2) Бар б) Специализированное предприятие питания для быстрого обслуживания посетителей за стойкой наряду с обслуживанием за столиками
- 3) Буфет в) Предприятие питания, предоставляющее гостям широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в том числе фирменных и сложного приготовления
- 4) Кафе г) Предприятие питания производит продажу с потреблением на месте ограниченного ассортимента холодных закусок, бутербродов, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления

Ответ: 1 - в, 2 - б, 3 - г, 4 - а.

4. (ПКО-4). Услуга в отеле по подготовке номера ко сну, которую предоставляют горничные в отелях с 4* и 5*. Во время оказания данной услуги горничные проветривают комнату, расстилают постель, закрывают шторы или жалюзи, включают приглушённый свет и проводят лёгкую уборку. Данная услуга называется _____.

Ответ: вечерний сервис

5. (ПКО-4). Определите, верно ли следующее утверждение: Кейтеринг — тип меню с единой комплексной ценой в пансионатах, курортных гостиницах, ресторанах и иных предприятиях общественного питания, в которую включено всё: от закуски до десерта.

Ответ: неверно

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

1. (ОПК-1). Определите, верно ли следующее утверждение: Современным трендом сегмента ресторанного бизнеса является «Гастрофармокология», который основан на изучении особенностей физиологии человека.

Ответ: верно

2. (ОПК-1). Популярным трендом ресторанной концепции развития становится вид сервиса, предполагающий приготовление на подсобном столе рядом со столом заказчика. Такой сервис называется _____.

Ответ: Сервис в зоне стола.

3. (ОПК-1). _____ — стратегия компании касательно взаимодействия с клиентами во всех организационных аспектах — рекламе, продаже, доставке и обслуживании клиентов, дизайне и производстве новых продуктов, выставлении счетов и т.п. с целью решения своих коммерческих задач путем превращения их в лояльных к данной фирме потребителей.

Ответ: CRM

4. (ОПК-1). Какие из перечисленных информационных систем управления позволяют автоматизировать деятельность предприятий (объектов) общественного питания?

- а) Galileo;
 б) Travelpayouts;
 в) R-Keeper;
 г) iiko.

Ответ: в, г.

5. (ОПК-1). Укажите соответствие между программными приложениями, используемыми в деятельности гостиничного предприятия и их характеристикой:

1. CRM
 2. ERP
 3. SCM
 4. TSM
 а) ИС планирования работы с поставщиками
 б) ИС управления транспортными потоками
 в) ИС корпоративного планирования ресурсов
 г) ИС управления взаимоотношениями с клиентами

Ответ: 1- г, 2 - в, 3 - а, 4 - б

Примерные тесты для входного контроля:

1. Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:
  - а) медицинская помощь;
  - б) доставка в номер корреспонденции;
  - в) побудка в определенное время;
  - г) все ответы верны.
2. Что включает в себя внешняя инфраструктура гостиничного хозяйства?
  - а) совокупность мер и средств технического и коммунального обслуживания клиентов;
  - б) финансовое, материально-техническое и хозяйственное обслуживание клиентов;
  - в) спортивно-массовое и экскурсионное обслуживание клиентов;
  - г) транспортное, информационное, коммунальное, торговое и бытовое обеспечение
3. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?
  - а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
  - б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;
  - в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;
  - г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.
4. Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?
  - а) транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;
  - б) торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;
  - в) состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;
  - г) совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.
5. Какая из ниже перечисленных функций относится к службе бронирования:
  - а) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;
  - б) составления графика загрузки гостиницы;
  - в) поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров;
  - г) учет и распределение номеров по сезонам.
6. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:
  - а) 15.00 часов текущих суток по местному времени;
  - б) 12.00 часов текущих суток по местному времени;
  - в) 22.00 часа текущих суток по местному времени;
  - г) 18.00 часов текущих суток по местному времени.
7. На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев:
  - а) портье;
  - б) ночной портье;
  - в) консьержка;
  - г) менеджер службы приема и размещения.
8. Какую сумму постоялец должен заплатить предприятию размещения при задержке выезда более чем на 12 часов:
  - а) взимается половина стоимости гостиничного номера за сутки;
  - б) взимается почасовая стоимость гостиничного номера;
  - в) взимается стоимость гостиничного номера за сутки;
  - г) взимается оговоренная стоимость за услуги размещения.
9. Какая температура должна поддерживаться в жилых помещениях средств размещения?
  - а) не ниже 25° С;
  - б) не ниже 18,5° С;
  - в) не ниже 14,5° С;
  - г) не ниже 21° С.
10. Номер в гостинице площадью не менее 75 кв. метров, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 на 200 см) и дополнительным гостевым туалетом соответствует категории:
  - а) апартамент;
  - б) люкс;
  - в) сюит;
  - г) студия.

Примерные тесты для текущего контроля и проверочных работ по темам:

1. Как подразделяются гостиницы, исходя из функционального назначения:
  - а) городские и загородные;
  - б) транзитные и целевые;

- в) малые и большие;
г) круглогодичные и односезонные.
2. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
- а) Греции;
б) Великобритании;
в) США;
г) Италии и Израиле.
3. Гарни – это:
- а) предоставление постояльцу только завтрака;
б) предоставление постояльцу завтрака, ужина и обеда;
в) четырехразовое питания и большой ассортимент закусок;
г) предоставление постояльцу завтрака и ужина.
4. Верно ли утверждение, что:
- а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет);
б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет);
в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет);
г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности – в туристский сезон (да, нет).
5. Возможно ли заблаговременная подготовка карт гостей в службе приема и размещения:
- а) нет, карта гостя заполняется только при предъявлении документа удостоверяющего личность;
б) возможно, если получены списки групп и данные о возможном заселении от службы бронирования;
в) возможно, если данные получены по электронной почте лично от клиента гостиницы;
г) возможно, если это VIP-клиент.
6. Определите, что из перечисленного входит в административную службу предприятия размещения:
- а) отдел бронирования;
б) финансовая служба;
в) поэтажная служба;
г) главный инженер;
д) секретариат;
е) отдел кадров.
7. Кредитный лимит – это...:
- а) взимание предоплаты за предстоящие услуги;
б) гость расплачивается посредством кредитной карточки во время окончательного расчёта при выезде;
в) использование дорожных и именных чеков;
г) безналичный расчет гостя за услуги гостиницы.
8. Учитывая то, что некоторые ситуации повторяются довольно часто, им присваивают определённое название, определяя статус номера. Что означает статус «продление»?
- а) гость уехал, но номер еще не убран;
б) гость не выписан сегодня и остается на ночь;
в) номер продлен на определенный срок;
г) гость рассчитался и уехал, но обслуживающий персонал не сменил статус номера.
9. В номере находится больной постоялец. Должен ли сотрудник гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента?
- а) да, это их обязанности;
б) нет, это не предусмотрено правилами;
в) да, если есть возможность оставить рабочее место;
г) да, но данная услуга является дополнительной и оплачивается отдельно
10. Известно, что смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорией гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенце ранее установленного срока?
- а) нельзя;
б) можно при его сильном загрязнении;
в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
г) можно при любом заболевании гостя.
11. Резервирование туроператором определенного количества комнат на сравнительно небольшой временной промежуток с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони:
- а) работа на условиях безотзывного бронирования;
б) покупка блока мест на условиях элтомента;

- в) покупка блока мест на условиях комитмента;
- г) работа на условиях повышенной комиссии.

12. При каких случаях туроператору логично выбирать форму сотрудничества с отелем на основе комиссии:

- а) услуги данного отеля входят в состав индивидуальных туров;
- б) отель имеет высокую популярность среди туристов;
- в) средняя стоимость услуг отеля чрезвычайно высока;
- г) все ответы верны.

13. Покупка блока мест на условиях элтомента состоит в..:

- а) обмен права отеля на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператором сумму арендной платы;
- б) полной или частичной (не менее 50 %) предоплаты заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона;
- в) возможности вносить оплату отелю непосредственно перед каждым заездом поставляемых туристов;
- г) нет правильного ответа

14. Номер в гостинице площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование соответствует категории:

- а) сьют;
- б) люкс;
- в) апартамент;
- г) студия.

15. Номер в гостинице площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек относится к категории:

- а) сьют;
- б) апартамент;
- в) люкс;
- г) студия.

16. Однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной (столовой), кабинета относится к категории:

- а) сьют;
- б) апартамент;
- в) студия;
- г) люкс.

17. Все клиенты предприятия размещения делятся на две группы - клиенты по брони и клиенты без брони, на обслуживание клиентов, предварительно забронировавших номер уходит:

- а) более 5 минут;
- б) не более 3-5 минут;
- в) 10 минут;
- г) более 10 минут.

Критерии оценки:

«отлично» (26 - 28 балла), повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов
«хорошо» (22- 25 балла), пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов
«удовлетворительно» (16 - 21 балл), пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов
«неудовлетворительно» (0 – 15 балла), уровень не сформирован - даны верные ответы на менее 50% вопросов

Критерии оценки проверочных работ:

«отлично» (2,5-3 балла), повышенный уровень
Правильные ответы даны на 85-100% вопросов
«хорошо» (1,9-2,4 балла), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 66-84% вопросов
«удовлетворительно» (1,5 – 1,8 балл), пороговый уровень
Правильные ответы даны на 50-65% вопросов
«неудовлетворительно» (0-1,4 балла), уровень не сформирован
Правильные ответы даны на менее 50% вопросов

Примерные ситуационные задачи:

Ситуация 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместного номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

Ситуация 2. По электронной почте поступил заказ на английском языке от туристического агентства на бронирование

номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и тендерной принадлежности (по половому признаку — мужчина/женщина). Ваши действия.

Ситуация 3. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрыдаются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Как должна поступить горничная в этой ситуации? Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Ситуация 4. Пользуясь Положением о классификации гостиниц, определите категорию гостиницы. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах. Номера оснащены односпальными кроватями размером 80*190 см и двухспальными - 160*190 см. имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номерах.

Ситуация 5. Руководитель группы туристов, размещенных в гостинице «пять звезд» в зимнее время, обратился с письменным заявлением к администрации с претензией о том, что в номерах не работает система кондиционирования.

Вправе ли

он был обратиться с такой претензией? Обоснуйте свой ответ

Ситуация 6. Группа туристов из России заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей. Правомерно ли данное решение с точки зрения установленных ранее условий проживания и оказания услуг? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Критерии оценки:

«отлично» (3-4 балла), повышенный уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. Правильно соотнесены отношения, описываемые в ситуации с нормами нормативно-правовых актов. Ответ обоснован.

«хорошо» (2-3 балла), пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации, верно подобраны правовые нормы. При анализе ситуации студент показал способность толковать правовые акты. Ответ обоснован. При этом студент не использовал теоретические положения по данной теме.

«удовлетворительно» (1-2 балл), пороговый уровень

Решение по ситуационной задаче принято частично верное. Студентом правильно квалифицированы факты, о которых идет речь в ситуации. Частично верно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Решение по ситуационной задаче принято не правильно (или не решена). Студентом неверно квалифицированы факты, о которых идет речь в задаче. Неверно подобраны правовые нормы. Ответ не обоснован.

Примерные практические задания

Практическое задание 1. (2 балла) Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март 2022 г. в зависимости от производительности труда. Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) – уборка 12 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 40 руб. Районный коэффициент учитывается.

Премия за перевыполнение

установленных нормативов – 20 % за один номер. В марте 2022 года 22 рабочих дня. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

Практическое задание 2. (1,5 балла) Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных/смен - 2. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Практическое задание 3. (2 балла) Рассчитайте чистую прибыль малого отеля. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс.руб., коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3 000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35 %

Практическое задание 4. (2 балла) Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживание одного туриста в сутки – 1000 руб.

Практическое задание 5. (2,5 балла) В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (05 января – 15 апреля);
- средний (15 апреля – 15 июня; 1 ноября – 15 декабря);
- высокий (15 июня – 1 ноября; 15 декабря – 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 рублей с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12% ,стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Практическое задание 6. (3 балла) Предприятие размещение в летний период подтвердила бронирование 2 стандартных двухместных номера с завтраком для семейных пар на период с 8 июля (четверг) 10:00 ч до 12 июля (понедельника) 16:00 ч. Рассчитайте общую сумму заказа, если известно, что расчетный час в гостинице установлен в 12:00; цена за стандартный двухместный номер составляет 3200 руб. в сутки, завтрак 120 руб. на человека. В гостинице действует поощрительная программа для путешественников, останавливающихся в выходные дни при обязательном условии ночевки с воскресенья на понедельник, пакет услуг за 2 ночевки в стандартном двухместном номере с завтраком составляет 3100 руб. на 1 персону.

Практическое задание 7. (2 балла) Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживание одного туриста в сутки – 1000 руб.

Практическое задание 8. (2 балла) Разработать комплекс услуг, предоставляемых гостям во время проживания (основные и дополнительные) на примере разных видов средств размещения. Оценить их преимущества, необходимые условия для их организации, условия обеспечения эффективности.

Практическое задание 9. (2 балла). Разработать варианты информирования гостей о комплексе предоставляемых услуг во время проживания гостя в гостинице, варианты рекламы основных и дополнительных услуг гостиницы.

Практическое задание 10. (2 балла). Составить технологическую карту процесса предоставления одной из дополнительной услуг гостиницы.

Технологическая карта представляет собой письменное закрепление технологии производства гостиничного продукта.

Структура оформления технологической карты:

I. Основная информация о процессе:

1. Цель и задачи процесса;
2. Исполнители процесса и их квалификационные характеристики;
3. Перечень основных операций и их составных частей;
4. Перечень основных ресурсов и средств, необходимых для осуществления процесса;
5. Результат процесса;
6. Регламентирующая информация. II. Алгоритм процесса обслуживания (в виде блок-схемы)

III. Описание основных элементов процесса обслуживания:

IV. Выводы:

1. Время, затрачиваемое на процесс обслуживания (минимальный и максимальный период).
2. Возможности ускорения процесса обслуживания.
3. Методы повышения качества обслуживания.
4. Влияние квалификации персонала на организацию процесса обслуживания и возможности ее повышения.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100% от уровня баллов за практическое задание), повышенный уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74% от уровня баллов за практическое задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50% от уровня баллов за практическое задание), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Вопросы для обсуждения (дискуссии):

1. Основные типы организационных структур управления гостиничными предприятиями: преимущества и недостатки
2. Основные службы гостиничного предприятия и их функции
3. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице: особенности, этапы.
4. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование): этапы процесса бронирования, типы и виды бронирования, каналы и способы бронирования.
5. Прием, регистрация и размещение гостей: оформление документов при регистрации гостя, правила обслуживания гостя.
6. Предоставление услуг проживания и питания.
7. Окончательный расчет и оформление выезда гостя: оформление и оплата счета гостем за проживание и дополнительные услуги.

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные не только на лекционных занятиях, но из основной литературы и дополнительных источников. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. На все дополнительные вопросы даны верные ответы.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные на лекционных занятиях и из основной литературы. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент на должном уровне показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Отдельные вопросы, заданные студенту, вызвали затруднения.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент использовал знания по технологии гостиничных услуг, полученные только на лекционных занятиях. Кроме этого студент при подготовке к обсуждению вопросов использовал частично нормативно-правовые документы по гостиничной деятельности. При этом студент слабо показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, не полностью проявил способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли. Вопросы, заданные студенту дополнительно, вызвали затруднения.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

При участии в обсуждении вопросов (дискуссии) студент не показал знания по технологии гостиничных услуг. При этом студент не показал умения отстаивать свое мнение и слушать других, способности аргументировано и логически верно формулировать свои мысли.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для докладов:

1. Развитие гостиничных цепей в России (на примере отдельных цепей)
2. Особенности развития гостиничных цепей в Европе и Америке (на примере отдельных цепей)
3. Особенности развития специализированных средств размещения (на примере отдельных видов)
4. Характеристика уникальных отелей мира
5. Особенности развития хостелов в современных условиях
6. Банкетное обслуживание в гостинице
7. Зарубежный опыт в управлении гостиничным бизнесом
8. Инновационные подходы в деятельности гостиничных предприятий
9. Методы управления гостиничным бизнесом
10. Организация работы службы безопасности гостиниц
11. Организация работы службы приема и размещения гостиниц
12. Реализация франчайзинга в системе гостеприимства
13. Ресторанное обслуживание в гостинице
14. Система обучения персонала для отдельных служб гостиниц
15. Современные тенденции в организации гостиничного бизнеса
16. Современные тенденции в развитии гостиничного бизнеса
17. Экономические показатели работы гостиниц

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Примерные темы курсовых работ:

1. Организация и технология работы службы консьержей
2. Предоставление экскурсионного обслуживания в гостиницах (на примере...)
3. Особенности организации выездного обслуживания
4. Организация обслуживания VIP гостей на примере гостиницы...
5. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля (на примере...)
6. Технологии организации и обслуживания конференций в отеле.
7. Технологии обслуживания корпоративных клиентов гостиницы
8. Технология работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле (на примере...)
9. Учёт национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов в гостинице
10. Технология работы и обслуживания гостей, имеющих ограниченные физические возможности.
11. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
12. Технология работы и обслуживание гостей в спортивно-оздоровительном центре в гостинице.
13. Технологии работы по предоставлению бытовых услуг в гостинице.
14. Организация обслуживания в ресторанах с национальной кухней (на примере...)
15. Профессиональные стандарты в гостиничной индустрии (на примере...)
16. Особенности организации и обслуживания банкетов на предприятиях питания в гостиничном бизнесе
17. Характеристика основных и дополнительных услуг гостиничного комплекса (на примере...).
18. Понятие стиль обслуживания в гостиничном бизнесе
19. Особенности бытового обслуживания гостей в отелем бизнесе
20. Организация обслуживания гостей в лобби-баре
21. Организация обслуживания гостей в ресторане шведской линии
22. Международные стандарты в гостиничном обслуживании
23. Технология работы с жалобами и рекламациями гостей в отеле
24. Особенности обслуживания гостей службой приема и размещения гостиничного предприятия
25. Особенности обслуживания гостей административно-хозяйственной службой гостиничного предприятия
26. Организация обслуживания гостей в номерах (на примере...)
27. Технологический цикл обслуживания гостей (на примере...)
28. Организация процесса обслуживания в гостиницах международного уровня
29. Организация службы дворецких в гостиницах категории 5*
30. Прогрессивные формы обслуживания в современных гостиницах (на примере...)
31. Культура и техника обслуживания гостей службой приема и размещения

Критерии оценки курсовых работ

Критерий оценки курсовой работы   Максимальное количество баллов

Полнота раскрытия темы   20 баллов

Структура изложения работы отражает обоснованность и логичность изложения материала   10 баллов

Грамотное использование актуальной учебной и научной литературы, умение работать со статистической информацией   10 баллов

Обоснованность и точность выводов   20 баллов

Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов)   15 баллов

Оригинальность текста 10 баллов
 Качество защиты курсовой работы (определяется по итогам защиты) 15 баллов)
 Сумма баллов 100

91-100 б. - "отлично"
 76-90 б. - "хорошо"
 61-75 б. - "удовлетворительно"
 менее 60 - "не удовлетворительно".

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету:

1. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности. Роль гостиничной индустрии в современном обществе, в том числе для сферы туризма.
2. Понятия "гостеприимство", "гостиница", "средство размещения".
3. Определение понятия "гостиница" в нормативных документах. Признаки гостиницы.
4. Классификация гостиниц по месторасположению, по продолжительности работы, по обеспечению питанием, по продолжительности пребывания гостей, по уровню цен, по уровню комфорта, по функциональному назначению и др.
5. Технология: понятие, виды, характеристика.
6. Гостиничная услуга: понятие, структура.
7. Специфика гостиничных услуг: неосязаемость, непостоянство качества, сезонность. неразрывность производства и потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.
8. Понятие и виды номеров в гостиницах. Типы размещения в гостинице.
9. Гостиничные цепи: понятие, особенности организации, модели развития.
10. Основные службы гостиничных предприятий: состав, структура, основные функции.
11. Особенности и структура гостиничного продукта.
12. Технологии гостиничной деятельности. Виды гостиничных технологий: производственные и социальные.
13. Понятие и виды технологических процессов в гостинице.
14. Технологический цикл обслуживания гостей, основные этапы.
15. Процесс обслуживания в гостинице.
16. Правила общения с гостями персонала гостиницы.
17. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.
18. Службы гостиничного предприятия и их функции. Службы предоставления основных и дополнительных услуг.
19. Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий
20. Критерии организации дополнительной услуги в гостинице. Виды дополнительных услуг в гостинице.
21. Служба питания гостиничного предприятия.
22. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях.

Критерии оценки:

«зачтено» (91-100 баллов), повышенный уровень

Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, правильно анализирует, сравнивает предложенные преподавателем схемы, приводит собственные примеры на основе концепций, изученных на лекционных и практических занятиях.

«зачтено» (61-90 баллов), пороговый уровень

Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и практических занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

«незачтено» (0-60 баллов), уровень не сформирован

Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны, т.е., студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Технология: понятие, виды, характеристика.
2. Индустрия гостеприимства: предприятия и особенности организации их деятельности.
3. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире и РФ. Проблемы гостиничного бизнеса в РФ.
4. Гостиничная услуга: понятие, структура.
5. Специфика гостиничных услуг: неосязаемость, непостоянство качества, сезонность. неразрывность производства и

- потребления, нематериальность. Факторы, влияющие на гостиничную услугу.
6. Критерии классификации гостиничных предприятий: местоположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания гостей, уровень цен на номера, уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение.
  7. Особенности и структура гостиничного продукта.
  8. Понятие и виды технологических процессов в гостинице. Этапы проведения функционального анализа гостиничных технологий.
  9. Технологический цикл обслуживания гостей.
  10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: основные положения и организация обслуживания гостей во время проживания.
  11. Службы гостиничного предприятия и их функции. Службы предоставления основных и дополнительных услуг.
  12. Характеристика и классификация предприятий общественного питания. Государственное регулирование деятельности предприятий
  13. Основные формы питания и виды меню в гостиничных предприятиях.
  14. Роль консьержа в обслуживании гостей.
  15. Технология работы службы приема и размещения
  16. Технология работы с постоянными и VIP-клиентами гостиницы
  17. Технология работы с иностранными гостями.
  18. Технология работы службы обслуживания номерного фонда.
  19. Технология работы службы питания в гостинице
  20. Технология обслуживания на предприятиях общественного питания
  21. Технология работы службы Room-service гостиницы
  22. Технологии организации и обслуживания конференций.
  23. Технологии обслуживания корпоративных клиентов
  24. Технология обслуживания гостей в СПА-комплексе отеля
  25. Технология работы по организации транспортного обслуживания гостей в отеле.
  26. Технология оформления выезда гостей из гостиницы.
  27. Технология работы с жалобами и рекламациями гостей в отеле
  28. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
  29. Технология работы с забытыми вещами гостей
  30. Особенности организации выездного обслуживания
  31. Правила общения с гостями персонала гостиницы.
  32. Технологии бытового обслуживания гостей

Критерии оценки:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.	Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75213
Л1.2	Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А.	Управление гостиничным предприятием: учебное пособие	Москва: Логос; Университетская книга, 2008	http://www.iprbookshop.ru/9062.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Арбузова Н.Ю.	Технологии и организация гостиничных услуг: учебное пособие	Москва: Академия, 2011	

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.2	Денисович Ю.Ю., Осипенко Е.Ю.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1: учебное пособие	Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/55904.html
Л2.3	Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В., Маевский Д.П.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса; Омский государственный технический университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/26711.html
Л2.4	Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б.	Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/102280.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.2	MS Office
6.3.1.3	NVDA
6.3.1.4	MS WINDOWS
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Гарант
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.3	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	презентация	
	дискуссия	
	кейс-метод	
	лекция-визуализация	
	ролевая игра	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
136 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, компьютер, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной планом самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

В рамках плана самостоятельной работы по данной дисциплине предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

- подготовка к практическим занятиям. Такая подготовка предусматривает самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала и подготовку ответов на вопросы и выполнение заданий по теме практического занятия;
- подготовка к экзамену предусматривает самостоятельную подготовку студента по вопросам к зачету, которые представлены в рабочей программе дисциплины;
- выполнение различных практических работ (практических (аналитических) заданий, ситуационных задач).

Методические указания по подготовке докладов

Доклад – это развернутое устное изложение какой-либо темы, сделанное публично.

Отличительными признаками доклада являются:

- передача в устной форме информации;
- публичный характер выступления;
- стилевая однородность доклада;
- четкие формулировки и сотрудничество докладчика и аудитории;
- умение в сжатой форме изложить ключевые положения исследуемого вопроса и сделать выводы.

Этапы подготовки доклада:

- выбор темы доклада;
- подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;
- анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений;
- составление плана доклада;
- написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются: тема доклада; цель (основная идея) доклада; связь данной темы с другими темами; краткое перечисление рассматриваемых вопросов; актуальность, проблематика темы, современная оценка предмета изложения; краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.
  2. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.
  3. Заключение, в котором: подводятся итоги, формулируются выводы; подчеркивается значение рассмотренной проблемы;
- выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы).

Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов). На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: объем текста на слайде – не больше 7 строк; маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов; отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках; значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования: выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию; использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением. Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалом (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах).

Методические указания по подготовке курсовой работы

Курсовая работа - самостоятельная учебно-методическая и научная работа студентов, выполняемая под руководством преподавателей кафедры по специальным предметам учебного плана.

Основной целью выполнения курсовой работы является развитие у студентов творческих способностей, навыков самостоятельной работы, связанной с поиском, систематизацией и обобщением научной и учебной литературы, нормативно-правовых документов по рассматриваемой теме (проблеме), овладение методами современных научных исследований, формирование умений анализировать и критически оценивать исследуемый научный и практический материал, умений формулировать выводы.

Требования к курсовой работе:

- четкость формулирования проблемы и исследуемых вопросов;
- полнота обоснования актуальности рассматриваемой проблемы, изложения степени изученности проблемы и ее современного состояния;
- самостоятельность в творческой переработке теоретического и практического материала на основе правильного применения понятийного и методологического аппарата;
- аргументированность и обоснованность выводов по результатам исследования;
- целостное, логически последовательное, четкое и ясное изложение материала;
- оформление в соответствии с требованиями.

Процесс выполнения, оформления и защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор, обоснование и утверждение темы.
2. Определение научно-методологических основ курсовой работы (предмета и объекта исследования, цели и задач курсовой работы, понятийного аппарата, методов исследования).
2. Составление библиографии по теме курсовой работы.
3. Разработка плана (структуры) курсовой работы.
4. Сбор, анализ, обобщение теоретического материала по теме курсовой работы.
5. Изучение, систематизация теоретического материала, проведение практических исследований, обработка и анализ полученных данных.
6. Формулирование основных теоретических положений, практических выводов и рекомендаций.
7. Написание текста и оформление курсовой работы.
8. Сдача первого варианта текста курсовой работы научному руководителю.
9. Доработка курсовой работы по замечаниям научного руководителя и написание последнего (окончательного) варианта текста курсовой работы.
10. Сдача окончательно доработанного и оформленного текста курсовой работы с отзывом и оценкой от научного руководителя, на кафедру.
11. Подготовка к защите и защита курсовой работы.