



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым Советом**  
**Высшей школы туризма и гостеприимства**  
**Протокол № 7 от 14.10.2022 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.08 «ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ**  
**ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО ДЕЛА»**

**Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**  
**программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело**

**направленность (профиль): Гостиничный бизнес**

**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2023**

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	К.э.н., доцент Духовная Л.Л.
Доцент Высшей школы сервиса	К.т.н., доцент Сивченко С.В.

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	Д-р филос.н., доцент Газгиреева Л.Х.



### Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.01 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах школьной программы: обществознание, история, а также на дисциплине «Ресурсосбережение в индустрии туризма и гостеприимства».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

- способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2) в части:

- определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1)

- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3) в части:

- оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1)

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- историей становления и развития гостиничного и ресторанного дела; современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных и ресторанных услуг;

- понятием гостиничной услуги, ее специфики и составным элементам, структуре, видам услуг в гостинично-ресторанном комплексе, системами классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения в России и за рубежом, общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО);

- правовым основам осуществления деятельности в сфере гостиничного бизнеса, а именно: основные понятие и термины, гостиничная терминология в профессиональной деятельности; государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, международные гостиничные правила; номерной фонд, Европейский стандарт классификации номеров, классификации номеров в гостиницах России; организация, функционирование, взаимосвязи служб гостинично-ресторанных комплексов; основы архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды.

- основам производственно-технологической деятельности гостинично-ресторанных комплексов: гостевой цикл, содержание технологического процесса в гостинице; автоматизация гостиничной деятельности, использование Интернета в индустрии гостеприимства, использование информационного программного обеспечения в деятельности гостинично-ресторанных комплексов.

- функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса; профессиональные стандарты обслуживания; основные квалификационные требования к персоналу гостиницы, персонал гостинично-ресторанного предприятия, квалификационные требования, корпоративные стандарты гостинично-ресторанных комплексов, корпоративная социальная ответственность гостиничного и ресторанного бизнеса;



- технологические и нормативные компоненты деятельности предприятий общественного питания, состояние и тенденции развития сферы питания в России, особенности организации сферы питания в развитых странах, особенности развития рынка услуг питания; организационная структура предприятия питания и службы питания в гостиничном предприятии; основы технологии производства продукции предприятий питания, основы организации деятельности предприятий общественного питания, основы технологии оказания услуг питания.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 и 2 семестре продолжительностью 36 недель: лекции – 68 часов, практические занятия – 36 часов, консультация – 4 часа, промежуточная аттестация – 4 часа, самостоятельная работа – 140 часов и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; лекции-диалоги, лекции-конференции, практические занятия, в том числе: экскурсия в гостиницу, практическое занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, выездное занятие в гостинице, посещение профессиональной выставки, семинар-диспут, семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, работа в малых группах; самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации).

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 1 и 2 семестрах: лекции – 12 часов, практические занятия – 12 часов, консультация – 4 часа, промежуточная аттестация – 4 часа, самостоятельная работа – 220 часов и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем (лекции, в том числе академические лекции, проблемные лекции, лекции-дискуссии; лекции-диалоги, лекции-конференции, практические занятия, в том числе: экскурсия в гостиницу, практическое занятие - беседа, смешанная форма практического занятия, выездное занятие в гостинице, посещение профессиональной выставки, семинар-диспут, семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями, работа в малых группах, отчетный семинар; самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме защиты презентаций, решения ситуационных задач, тестирования, отчетного семинара, защиты группового проекта, промежуточная аттестация в форме зачёта в 1 семестре и в форме экзамена во 2 семестре (для заочной формы обучения – зачет в 1 семестре, экзамен во 2 семестре).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Стандартизация и управление качеством
- Менеджмент
- Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
---------	-----------------------	---

1.	ОПК-2	способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания в части:
	ОПК-2.1	определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2.	ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в части:
	ОПК-3.1	оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах школьной программы: обществознание, история, а также на дисциплине «Ресурсосбережение в индустрии туризма и гостеприимства».

Требования к результатам обучения, необходимым для освоения дисциплины: студенты должны иметь следующие навыки:

- выделения главного в общем потоке информации
- формирования собственного мнения
- письменной грамотности, культурой речи
- работы в команде
- способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности
- способностью к деловым коммуникациям;
- методами анализа причинно-следственных связей социально-политических процессов и явлений;

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Стандартизация и управление качеством
- Менеджмент
- Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц/ 252 акад. часа.  
*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

### Очная форма обучения



Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся</b>	112	56	56		
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	68	34	34		
Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18		
Семинары					
Лабораторные работы					
Практические занятия	36	18	18		
Консультации	4	2	2		
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
		<b>Зач</b>	<b>Экз</b>		
<b>Самостоятельная работа</b>	140	88	52		
<b>Общая трудоемкость</b> час	252	144	108		
з.е.	7	4	3		

#### Заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся</b>	32	16	16		
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	12	6	6		
Занятия семинарского типа, в том числе:					
Семинары					
Лабораторные работы					
Практические занятия	12	6	6		
Консультации	4	2	2		
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
		<b>зач</b>	<b>экз</b>		
<b>Самостоятельная работа</b>	220	128	92		
<b>Общая трудоемкость</b> час	252	144	108		
з.е.	7	4	3		



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Очная форма**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1,2 /1	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1.1.История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела	4	Академическая лекция	2	Экскурсия в гостиницу.					11	Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /1		1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	6	Лекция - дискуссия	2	Прак. занятие-беседа					11	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		<b>Контрольная точка 1. Защита презентации</b>										
4,5 /1	2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	2.1 Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности. Понятийный аппарат профессиональной деятельности	4	Проблемная лекция	2	Смешанная форма практического занятия					11	Подготовка индивидуальных заданий
6-9/1		2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	6	Проблемная лекция	2	Посещение профессиональной выставки «Отель»					11	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		<b>Контрольная точка 2. Отчетный семинар</b>										
10, 11/ 1		2.3. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения.	6	Проблемная лекция	2	Семинар-диспут					11	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 3. Защита презентации</b>										





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
12, 13/ 1		2.4.Типология гостиниц и других средств размещения	4	Лекция-диалог.	4	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					11	Подготовка индивидуальных заданий
14 - 16/ 1		2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	2	Лекция - дискуссия	2	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					11	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
14 - 16/1		2.6. Организационно-технические мероприятия по обеспечению безопасности технологических процессов и процесса обслуживания гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	2	Лекция - дискуссия	2	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					11	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 4. Тест</b>										
<b>Групповая консультация – 2 часа</b> <b>Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа</b>  <b>2 семестр</b>												



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1/2	3. Функционально-организационные основы предприятий питания	3.1 Основные направления развития сферы питания.	2	Проблемная лекция	1	Смешанная форма практического занятия					6	Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /2		3.2 Функционально-организационная структура предприятия общественного питания. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии.	4	Лекция - дискуссия	2	Смешанная форма практического занятия					7	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
4/2		3.3 Функции предприятий питания. <b>Контрольная точка 1.</b> <b>Защита презентации</b>	2	Лекция - конференция	1	Отчетный семинар							
5/2		3.4 Классификация предприятий питания. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления.	2	Проблемная лекция	1	Работа в малых группах					6	Работа с нормативными и источниками» в форме письменного задания	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
6/2		3.5 Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы	2	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут					6	Подготовка индивидуальных заданий
7-12/2		3.6 Организация работы служб (подразделений) предприятия питания. Организация работы службы продовольственного и материально-технического снабжения, производственной	12	Проблемная лекция	5	Семинар-диспут					7	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		службы										
8/2		<b>Контрольная точка 2. Отчетный семинар Подготовка докладов и презентаций</b>			1	Отчетный семинар						
13, 14/ 2	4. Основы технологии производства продукции общественного питания и технологий предоставления услуг	4.1 Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания.	4	Лекция - дискуссия	2	Смешанная форма практического занятия					6	Работа с литературой и интернет-ресурсами



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Характеристика основных стадий процесса										
15, 16/ 2		4.2 Основы технологии производства ресторанной продукции <b>Контрольная точка 3 Доклад, презентации, дискуссия</b>	4	Лекция - дискуссия	2	Смешанная форма практического занятия Отчетный семинар					7	Подготовка к отчетному семинару
17, 18/ 2		4.3 Технологии обслуживания в ресторанном сервисе. Основные формы и методы обслуживания. Качество процессов оказания услуг в	2	Лекция - конференция	2	Семинар-дискуссия Отчетный семинар					7	Подготовка группового проекта



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС	
		индустрии питания. <b>Контрольная точка 4</b> <b>Подготовка и защита группового проекта</b>											
<b>Групповая консультация – 2 часа</b>													
<b>Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа</b>													





### Заочная форма

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1,2 /2	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1.1.История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела	1	Академическая лекция	1	Экскурсия в гостиницу.					16	Подготовка индивидуальных заданий
3/2		1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1	Лекция - дискуссия	1	Прак. занятие-беседа					16	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 1. Защита презентации</b>										
4,5 /2	2. Классификация средств размещения	2.1 Теоретические основы гостиничной и	1	Проблемная							16	Подготовка



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	и предприятий общественного питания	ресторанной деятельности. Понятийный аппарат профессиональной деятельности		лекция								индивидуальных заданий
6-9/2		2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	1	Проблемная лекция	1	Посещение профессиональной выставки «Отель»					16	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 2. Отчетный семинар</b>										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
10, 11/ 2		2.3. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения.	1	Проблемная лекция	1	Семинар-диспут					16	Подготовка индивидуальных заданий
		<b>Контрольная точка 3. Защита презентации</b>										
12, 13/ 2		2.4. Типология гостиниц и других средств размещения	1	Лекция-диалог.							16	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
14 - 16 / 2		2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров			1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					16	Подготовка индивидуальных заданий
14 - 16 / 2		2.6. Организационно-технические мероприятия по обеспечению безопасности технологических процессов и процесса обслуживания гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса			1	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями					16	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		<b>Контрольная точка 4 Тест</b>										
			6		6						128	
<b>Групповая консультация – 2 часа Промежуточная аттестация (зачет) – 2 часа</b>												
1/3	3. Функционально-организационные основы предприятий питания	3.1 Основные направления развития сферы питания.			0,5	Смешанная форма практического занятия					12	Подготовка индивидуальных заданий
2,3 /3		3.2 Функционально-организационная структура предприятия общественного питания. Служба	1	Лекция - дискуссия	0,5	Смешанная форма практического занятия					12	Подготовка индивидуальных



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		питания, ее роль в гостиничном предприятии. Функции предприятий питания <b>Контрольная точка 1. Защита презентации</b>				Отчетный семинар						заданий
4-5/3		3.3 Классификация предприятий питания. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления.	1			Семинар-диспут					12	Работа с нормативными и источниками в форме письменного



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
											задания	
6/3		3.4 Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы			1	Семинар-диспут					12	Подготовка индивидуальных заданий
7-12/3		3.5 Организация работы служб (подразделений) предприятия питания. Организация работы службы продовольственного и материально-	2	Лекция - дискуссия	1	Семинар-диспут					12	Подготовка индивидуальных заданий



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		технического снабжения, производственной службы										
		<b>Контрольная точка 2. Отчетный семинар Подготовка докладов и презентаций</b>			1	Отчетный семинар						
13, 14/ 3	4. Основы технологии производства продукции общественного питания и технологий предоставления услуг	4.1 Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства	2	Лекция - дискуссия	1	Смешанная форма практического занятия					12	Работа с литературой и интернет-ресурсами





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академических часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
15 - 17/3		4.2 Основы технологии производства ресторанной продукции <b>Контрольная точка 3 Доклад, презентации, дискуссия</b> 4.3 Технологии обслуживания в ресторанном сервисе. Основные формы и методы обслуживания. Качество процессов оказания услуг в индустрии питания. <b>Контрольная точка 4 Подготовка и защита группового проекта</b>		Лекция - дискуссия Лекция - конференция	1	Смешанная форма практического занятия Отчетный семинар Семинар-дискуссия Отчетный семинар					12  8	Подготовка к отчетному семинару Подготовка группового проекта



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов
			6		6					92	
<b>Групповая консультация – 2 часа</b> <b>Промежуточная аттестация (экзамен) 2 часа</b>											



**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	1.1.История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела, (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения - 20 часов)	<b>Основная литература</b> 1. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=363746">https://znanium.com/read?id=363746</a> 2. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/999911">https://znanium.com/catalog/product/999911</a> 3. Техносферная безопасность: введение в направление образования: учебное пособие / В. П. Дмитренко, Е. М. Мессинева, А. Г. Фетисов. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 134 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=352814">https://znanium.com/read?id=352814</a> <b>Дополнительная литература</b> 1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 432 с. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=340792">https://znanium.com/read?id=340792</a> 2. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/999911">https://znanium.com/catalog/product/999911</a> 3. ГОСТ Р 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». Режим доступа: <a href="http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010">http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010</a> 4. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования <b>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>
2.	1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы, (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -20 часов)	
3.	2.1 Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности. Понятийный аппарат профессиональной деятельности, (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -20 часов)	
4.	2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности, (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -20 часов)	
5.	2.3. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Классификация предприятий общественного питания, (Очная форма обучения - 11 часов, заочная форма обучения - 20 часов)	
6.	2.4. Типология гостиниц и других средств размещения, (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -20 часов)	
7.	2.5. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров, (Очная форма обучения -11 часов, заочная форма обучения -20 часов)	
8.	2.6. Организационно-технические мероприятия по обеспечению безопасности технологических процессов и процесса обслуживания гостей на предприятиях гостиничного бизнеса (Очная форма – 11 часов, заочная – 24 часа)	
9.	3.1 Основные направления развития	

	сферы питания. (Очная форма – 6 часов, заочная форма – 4 часа)	1. Альянс отельеров России <a href="http://www.hoteliere-u.pro/">http://www.hoteliere-u.pro/</a>
10.	3.2 Функционально-организационная структура предприятия общественного питания. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии. (Очная форма – 7 часов, Заочная форма – 6 часов)	2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. <a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a> 3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии <a href="http://ratanews.ru/">http://ratanews.ru/</a>
11.	3.3 Классификация предприятий питания. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления (Очная форма – 6 часов, заочная форма – 6 часов).	4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <a href="http://www.rostourunion.ru/">http://www.rostourunion.ru/</a> 5. Издание Hotelier.pro <a href="http://hotelier.pro/">http://hotelier.pro/</a> 6. Независимый гостиничный альянс <a href="http://openhospitality.org/">http://openhospitality.org/</a>
12.	3.4 Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы (Очная форма – 6 часов, заочная форма – 6 часов)	7. Портал Pro Hotel <a href="http://prohotel.ru/">http://prohotel.ru/</a> 8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» <a href="http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688">http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688</a>
13.	3.5 Организация работы служб (подразделений) предприятия питания. Организация работы службы продовольственного и материально-технического снабжения, производственной службы (Очная форма – 7 часов, заочная форма – 18 часов)	9. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации <a href="http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf">http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf</a> 10. Российская гостиничная ассоциация <a href="http://rha.ru/">http://rha.ru/</a>
14.	4.1 Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса (очная форма – 6 часов, заочная форма – 6 часов)	11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <a href="http://www.frontdesk.ru/">http://www.frontdesk.ru/</a> 12. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. <a href="http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0">http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0</a>
15.	4.2 Основы технологии производства ресторанной продукции (очная форма – 7 часов, заочная форма – 5 часов)	13. Федерация рестораторов и отельеров России <a href="http://frio.ru/">http://frio.ru/</a> 14. Росстандарт. – Режим доступа: <a href="http://www.gost.r">www.gost.r</a> 15. Росстандарт. – Режим доступа: <a href="http://rostandart.ru/nashi_uslugi/gost-r-sertifikat/">http://rostandart.ru/nashi_uslugi/gost-r-sertifikat/</a> <a href="https://rags.ru/gosts/gost/30125/">https://rags.ru/gosts/gost/30125/</a>
16.	4.3 Технологии обслуживания в ресторанном сервисе. Основные формы и методы обслуживания.	

	Качество процессов оказания услуг в индустрии питания. (Очная форма – 7 часов, заочная форма – 5 часов)	
--	---	--

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).**

**7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1.	ОПК-2.1	определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания 3. Функционально-организационные основы предприятий питания 4. Основы технологии производства продукции общественного питания и технологий предоставления услуг	- функции управления на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания; - функциональную организацию предприятий сферы гостеприимства и питания	- распределять цели и задачи структурных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	- теоретически осознать основы планирования и организации деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
2.	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания 3. Функционально-организационные основы предприятий питания 4. Основы технологии производства продукции общественного питания и технологий предоставления услуг	- отраслевые стандарты обслуживания предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	- применять требования стандартов качества для выполнения технологических процессов и должностных инструкций сферы гостеприимства и общественного питания	- базовыми навыками организации выполнения технологических процессов и должностных инструкций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями стандартов качества

**7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания**



Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знать функционально-организационную структуру организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь - распределять функции структурных подразделений (служб) организаций сферы гостеприимства и общественного питания - описывать должностные обязанности структурных подразделений (служб) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть навыками анализа деятельности функциональных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, групповой проект</p>	<p>Студент продемонстрировал знание функционально-организационной структуры организации сферы гостеприимства и общественного питания. Студент продемонстрировал умение - распределять функции структурных подразделений (служб) организаций сферы гостеприимства и общественного питания - описывать должностные обязанности структурных подразделений (служб) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Студент продемонстрировал владение навыками анализа деятельности функциональных подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Закрепление способности определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>Знать отраслевые стандарты обслуживания предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь применять требования стандартов качества для выполнения технологических процессов и должностных инструкций сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть навыками организации выполнения технологических процессов и должностных инструкций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями стандартов качества</p>	<p>Защита презентации, тестирование, решение ситуационных задач, отчетный семинар, групповой проект</p>	<p>Студент продемонстрировал знание отраслевых стандартов обслуживания предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.  Демонстрирует умение применять требования стандартов качества для выполнения технологических процессов и должностных инструкций сферы гостеприимства и общественного питания.  Владеет навыками организации выполнения технологических процессов и должностных инструкций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями стандартов качества</p>	<p>Закрепление готовности оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>

**Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**



Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

*Средство оценивания – устный ответ (опрос, защита презентации)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе (опрос, защита презентации)**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>



	неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание</li> <li>– программного материала, основной и</li> <li>– дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного</li> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>



	усвоение основной литературы	
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li><li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li><li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>

**оценочная шкала устного ответа**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – отчетный семинар*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии**

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов

*Решение ситуационных задач*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении кейсов (ситуационных задач)**



<b>Предел длительности контроля</b>	30 мин.
<b>Критерии оценки</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе (задаче);</li><li>– были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>– были использованы дополнительные источники информации для решения кейса(задачи);</li><li>– были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>– подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>– выводы обоснованы, аргументы весомы;</li><li>– сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	маж 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были выполнены все необходимые расчеты;</li><li>- не было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе;</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполный ответ в зависимости от правильности и полноты ответа: <ul style="list-style-type: none"><li>- не были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией;</li><li>- не были подготовленные в ходе решения кейса документы, которые соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию;</li><li>- не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений</li></ul>

*Средство оценивания – групповой проект*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении группового проекта**

<b>Критерии оценки</b>		<b>Баллы</b>
Постановка проблемы, ее актуальность		0-1
Высказывание гипотезы, аргументация ее положений.		0-1
Основная часть. Этапы работы над проектом, полученные результаты и их краткий анализ		0-3
Формулирование выводов об условиях и способах достижения цели		0-1
Самостоятельность и оригинальность решения задач проектирования		0-1
Умение работать в команде		0-1
Оформление проекта в соответствии с требованиями		0-2
Защита проекта	Содержание доклада	0-10
	Ответы на вопросы других участников защиты (дискуссия)	0-5



	Презентация	0-10
ИТОГО		0-35

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Устный опрос

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание программного</li><li>– программного</li></ul>

<p>«4»</p>	<p>умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> </li> </ul>	<p>материала, основной и</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>
<p>«3»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного</li> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>– не способен</li> </ul>

«2»	<p>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</p> <p>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</p>	<p>аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</p> <p>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p>
-----	---	--

**оценочная шкала устного ответа**

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	<b>2</b>
51% - 70%	<b>3</b>
71% - 85%	<b>4</b>
86% - 100%	<b>5</b>

*Средство оценивания – тестирование*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Формируемые компетенции: ОПК-2.1, ОПК-3.1			



1,2, 3/1	Раздел 1.Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	Защита презентации	<p><b>Защита презентации</b></p> <p>Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.</p> <p>3.Использование технических средств – да (ноутбук)</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).</li><li>2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).</li><li>3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).</li><li>4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл).</li><li>4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).</li><li>5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).</li><li>6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.</li><li>7.Уверенное владение материалом. (2 балла).</li><li>8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла).</li></ol> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов</p> <p>Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра</p>
4- 16 /1		Отчетный семинар	<p><b>Защита презентации</b></p> <p>Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).</p> <p>2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.</p> <p>3.Использование технических средств – да (ноутбук)</p> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).</li><li>2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).</li><li>3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).</li><li>4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл).</li><li>4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).</li><li>5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).</li><li>6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.</li><li>7.Уверенное владение материалом. (2 балла).</li><li>8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла).</li></ol>



	Раздел 2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	Тестирование по темам раздела	<p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра</p> <p>Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на основные и дополнительные вопросы; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</p> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 3 месяца текущего семестра</p> <p><b>ТЕСТ</b> Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра</p>
	Разделы 1- 2	Зачет в форме тестирования	<p><b>ТЕСТ</b> Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий) Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов</p>
<b>Формируемые компетенции: ОПК-2.1, ОПК-3.1</b>			
4,8/ 2	Раздел 3. Функционально-организационные основы	Защита презентации	<p>Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией). 2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин. 3.Использование технических средств – да (ноутбук</p>





	предприятий питания		<p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).</li><li>2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).</li><li>3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).</li><li>4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл).</li><li>4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).</li><li>5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).</li><li>6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.</li><li>7.Уверенное владение материалом. (2 балла).</li><li>8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада(2 балла).</li></ol> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 1 месяца текущего семестра</p>
13-14/2	Раздел 4. Основы технологии и производства продукции и общественного питания и технологий предоставления услуг	Отчетный семинар	<p>Защита презентации Подготовка и презентация индивидуального доклада по одной из проблемных тем раздела (текущий контроль осуществляется на практическом занятии указанной недели) Проводится устно (с электронной презентацией).</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2.Время, отведенное на процедуру – 10-12 мин.</li><li>3.Использование технических средств – да (ноутбук)</li></ol> <p>Критерии оценки:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Соответствие содержания доклада теме. (1 балл).</li><li>2.Полное/неполное раскрытие темы доклада. (1 балл).</li><li>3.Четкость структуры и логичность изложения доклада. (1 балл).</li><li>4.Самостоятельность подготовки доклада и презентации. (1 балл).</li><li>4.Яркость и наглядность подачи материала. (1 балл).</li><li>5. Оформление и видеоряд презентации. (1 балл).</li><li>6.Подготовленность устного выступления и соблюдение временного регламента.</li><li>7.Уверенное владение материалом. (2 балла).</li><li>8. Способность ответить на дополнительные вопросы по теме доклада (2 балла).</li></ol> <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 2 месяца текущего семестра</p>
17-18/2		Защита группового проекта	<p>Разработка и защита группового проекта.</p> <p>0- проект подготовлен, но тема раскрыта не полностью; 11-15 - проект подготовлен, но содержит ошибки и</p>

			<p>неточности в формулировках или расчетах; 16-20 - проект подготовлен, но недостаточен по объему; 21-26 - проект подготовлен, но отсутствует презентация; 30 - проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна; 31-33 - все требования к групповому проекту соблюдены, но выявлена различная степень участия студентов в проекте; 35 - все требования к групповому проекту соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта Максимальная сумма баллов-35 Срок сдачи- текущий контроль осуществляется на последнем практическом занятии 4 месяца текущего семестра</p>
	Разделы 3-4	Экзамен в форме тестирования	<p><b>ТЕСТ</b> Ответить на вопросы и выполнить задания теста (50 заданий) Проводится письменно. Выполнено верно заданий. «5», если (90 –100)% правильных ответов «4», если (70 – 89)% правильных ответов «3», если (50 – 69)% правильных ответов «2», если менее 50% правильных ответов</p>

### **7.3.1.Оценочные средства для проведения текущей аттестации студентов**

#### **1 семестр**

#### **1-ая контрольная точка**

#### **Темы для подготовки и защиты презентаций:**

1. История развития средств размещения в Эпоху Возрождения.
2. История развития средств размещения в Древней Греции.
3. История развития средств размещения в Древнем Риме.
4. История образования первого постоянного двора в России.
5. История возникновения и развития чайных на Руси.
6. История возникновения гостинных дворов на Руси.
7. История образования первого постоянного двора Европе.
8. История образования первого постоянного двора Америке.
9. История развития средств размещения в 90-е гг. XX века в России.
10. Роль транспорта в развитии средств размещения в XIX веке.  
История становления международных гостиничных цепей в США
11. История становления международных гостиничных цепей в Азии
12. История становления международных гостиничных цепей в Европе  
Роль личности в развитии мировой истории гостиничного бизнеса
13. Роль личности в развитии мировой истории кулинарии (Огюст Эскофье, Поль Бокюз, Ален Дюкас)
14. Основные тенденции развития ресторанного бизнеса в XIX-XX вв.
15. Знаменитые рестораторы и отельеры настоящего времени.



16. Современное состояние, проблемы и перспективы развития гостинично-ресторанного бизнеса (выбор города, региона, страны)

### **2-ая контрольная точка**

#### **Темы докладов:**

1. Проблемы классификации гостиничных предприятий в России.
2. Нормативно-правовое регулирование порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения
3. Тенденции развития российских гостиничных цепей
4. Тенденции развития международных гостиничных цепей
5. Классификация предприятий общественного питания
6. Роль и место (выбрать тип предприятия общественного питания) в индустрии гостеприимства: российский и зарубежный опыт
7. Европейский стандарт классификации номеров
8. Российский стандарт классификации номеров
9. История зарождения индустрии общественного питания в России
10. История зарождения индустрии общественного питания в США
11. История зарождения индустрии общественного питания в Европе
12. Мировой современный опыт классификации гостиниц и иных средств размещения

### **3-я контрольная точка**

1. Определения: «гостиница», «средство размещения», «мотель», «мини-отель», «турист», «исполнитель услуги средств размещения», «услуги средств размещения».
2. Перечислить средства размещения, относящиеся к:
  - гостиницам;
  - специализированным средствам размещения;
  - индивидуальным средствам размещения;
3. Назовите общие требования, применяемые к средствам размещения в РФ.
4. Минимальная площадь жилой комнаты; минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях круглогодичного, сезонного (летнего) проживания.
5. Обязательные элементы в жилой комнате в средствах размещения туристов; обязательные элементы в коллективных средствах размещения.
6. Туристские услуги в средствах размещения.
7. Дать определения: «материальные услуги», «социально-культурные», «дополнительные».
8. Требования к услугам средств размещения, обязательный ассортимент услуг
9. Требования к услугам, обязательный ассортимент услуг:
  - индивидуальных средств размещения;
  - специализированных средств размещения;
10. Требования безопасности, предъявляемые к средствам размещения
11. Дать определение: «гостиничный продукт», «услуга».
12. Назовите характерные особенности «гостиничного продукта».
13. Перечислите услуги по предоставлению питания; дополнительные услуги.
14. Требования, предъявляемые к средствам размещения по охране окружающей



среды.

15. Виды предприятий общественного питания.

#### 4-я контрольная точка

#### Тест

**1. На Руси постоянные дворы назывались:**

- а) лачугами;
- б) кабаками;
- в) ямами.**

**2. Как назывались первые в истории развития индустрии гостеприимства средства размещения:**

- а) Постояльные дворы
- б) Таверны**
- в) Приюты

**3. Сколько периодов в развитии индустрии гостеприимства принято выделять:**

- а) 3 периода
- б) 5 периодов**
- в) 4 периода

**4. «Отцом» ресторана принято считать:**

- а) Ритца
- б) Статлера
- в) Буланже**

**5. Наиболее известное нововведение Цезаря Ритца:**

- а) появление оркестра в ресторане отеля;**
- б) установка в номере большого зеркала и лампочек над кроватями;
- в) введение униформы для персонала.

**6. Из представленного перечня гостиниц Москвы выберите те, которые были построены в начале XX века:**

- а) Интурист
- б) Метрополь**
- в) Marriott Grand
- г) Националь
- д) Англитер

**7. На массовое строительство предприятий гостинично-ресторанного сервиса повлияло:**

- а) растущее благосостояние общества;
- б) промышленные перевороты;
- в) развитие транспорта.**

**8. Какой из нижеперечисленных нормативных документов устанавливает порядок взаимодействия между гостиничным предприятием и турагентом:**



- а) **Международная гостиничная Конвенция**
- б) Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
- в) Международные гостиничные правила

**9. Как называется национальная гостиничная цепь, действующая на территории Российской Федерации:**

- а) «Норд-отель»;
- б) «Спутник»;
- в) **«Интурист».**

**10. Организационная структура управления это.....**

**11. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:**

- а) 1975 г.;
- б) **1981 г.;**
- в) 1991 г..

**12. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:**

- а) Правила предоставления гостиничных услуг
- б) Закон о защите прав потребителя
- в) Закон об основах туристской деятельности
- г) Закон «О регулировании деятельности гостиничных предприятий»
- д) Все ответы верны
- е) **Все ответы верны, кроме Г**

**13. Расставьте в соответствии с ценой на номер деление отелей. По ценам на номера отели делятся на:**

- А. 25-35 \$ - а. средние
- Б. 35-55 \$ - б. первоклассные
- В. 55-95 \$ - в. апартаментные
- Г. 95-195 \$ - г. бюджетные
- Д. 65-125 \$ - д. фешенебельные
- Е. 125-425 \$ - е. экономичные

**14. «Альпотели» это:**

- а) Отели на дорогах.
- б) Отели для длительного проживания.
- в) Отели в центре города.
- г) Отели для бизнесменов.
- д) **Отели в горах.**
- е) Отели на берегу океана.

**15. К небольшой гостинице «на воде» относится термин:**

- а) Ротель.
- б) **Ботель.**
- в) Флотель.
- г) Флайтель.
- д) Отель – курорт.
- е) Пансионат.



**16. Какие категории гостиниц предусмотрены Системой классификации:**

- а) 1-5 звезд, пансионат, санаторий
- б) 1-5 звезд, мотель, бизнес-отель
- в) 1-5 звезд
- г) **1-5 звезд, «Без звезд»**
- д) Все ответы верны
- е) Все ответы верны, кроме В

**17. Какой орган исполнительной власти является учредителем и координатором порядка проведения классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ:**

- а) Росстандарт РФ
- б) Российская гостиничная ассоциация
- в) Роспотребнадзор РФ
- г) **Министерство культуры РФ**
- д) Международная гостиничная ассоциация

**18. Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:**

- а) **5.**
- б) 7.
- в) 10.
- г) 3.
- д) 15.
- е) 20

**19. Существует ли единая международная система классификации гостиниц?**

- а) Да.
- б) **Нет.**
- в) Существует в рамках Европейского пространства
- д) Существует в рамках европейско-азиатского пространства

**20. Передвижная гостиница вагон это:**

- а) **Ротель.**
- б) Ботель.
- в) Флотель.
- г) Флайтель.
- д) Отель – курорт.
- е) Пансионат.

**21. В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:**

- а) **Рекомендации ЮНВТО.**
- б) Всемирного банка.
- в) ЮНЕСКО.
- г) Рекомендации ВТО.
- д) Все ответы верны.
- е) Правильного ответа нет.



**22. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:**

- а) Системы АА.
- б) Звездная (Европейская классификация)**
- в) Системы В&В.
- г) Открытой системы.
- д) Закрытой системы.

**23. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:**

- а) Греции.
- б) Великобритании.**
- в) США.
- г) Италии и Израиле.
- д) Франции, России,
- е) Австрии, Бельгии.

**24. К гостиницам делового назначения относятся:**

- а) Деловой отель
- б) Бизнес отель**
- в) Конгресс-отель**
- г) Все вышеперечисленные
- д) Ни один из вышеперечисленных

**25. Расчитать среднюю цену номера, если в отеле 300 номеров. Эталонная цена за номер 150\$, в среднем каждый день снимается 200 номеров.**

- а) 125\$
- б) 85\$
- в) 200\$
- г) 100\$**
- д) 165\$

**Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации студентов (зачет)**

***1. В Российской Федерации система сертификации услуг носит:***

- А. Обязательный характер.
- Б. Добровольный характер.

***Ответ : А.***

***2. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:***

- А. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085;
- Б. Приказ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. №1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ

АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ"

В. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;  
Г.ОКУН,ОКДП,ОКВЭД.

Д. Закон о защите прав потребителя.

Е.Все ответы верны.

Ж.Правильного ответа нет.

**Ответ: Е.**

**3.Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:**

А. 5.

Б. 7.

В.10.

Г.3.

Д.15.

Е. 20

**Ответ: А.**

**4. Под коллективным средством размещения в Италии понимается определенный минимум номеров:**

А. 5 номеров.

Б. 12 номеров.

В. 7 номеров.

Г. 10 номеров.

Д. 15-номеров.

Е. 20 номеров.

**Ответ: В.**

**5. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:**

А.Санатории.

Б.Пансионаты

В.Мотели.

Г.Общежития.

Д.Базы отдыха.

Е.Наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

**Ответ: Б, В, Г.**

**6.К специализированным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:**

А.Профилактории.

Б.Клубы с проживанием.

В.Гостиницы квартирного типа.

Г.Туристские приюты и стоянки.

Д.Лагеря труда и отдыха.

Е.Коттеджи, сдаваемые в наем.

**Ответ: А, Г, Д.**

**7.К индивидуальным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:**

А. Меблированные комнаты.

Б. Квартиры сдаваемые в наем



- В. Дома сдаваемые в наем.  
Г. Кемпинги.  
Д. Коттеджи сдаваемые в наем.

**Ответ: Б, В, Д.**

**8. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:**

- А. 1975 г.; Г. 1977 г.  
Б. 1981 г.; Д. 1991 г..  
В. 1980 г.; Е. 2000 г.

**Ответ: Б.**

**9. Отметьте неверное утверждение. Гостиницы обладают следующими признаками:**

- А. Состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум.  
Б. Предоставляют разнообразные гостиничные услуги.  
В. Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами.  
Г. Не входят в категорию специализированных заведений.  
Д. Все ответы верны.  
Е. Правильного ответа нет

**Ответ: Д.**

**10. Расставьте в соответствии с ценой на номер деление отелей. По ценам на номера отели делятся на:**

- А. 25-35 \$ - а. Средние  
Б. 35-55 \$ - б. Первокласные  
В. 55-95 \$ - в. Апартаментные  
Г. 95-195 \$ - г. Бюджетные  
Д. 65-125 \$ - д. Фешенебельные  
Е. 125-425 \$ - е. Экономичные

**Ответ: А – з, Б – е, В – а, Г – б, Д – в, Е – д**

**11. К «мега» отелям относятся гостиницы с числом номером более:**

- А. 500.  
Б. 600.  
В. 1000  
Г. 1500.  
Д. 2000.  
Е. 2500.

**Ответ: Б.**

**12. «Альпотели» это:**

- А. Отели на дорогах.  
Б. Отели для длительного проживания.  
В. Отели в центре города.  
Г. Отели для бизнесменов.  
Д. Отели в горах.  
Е. Отели на берегу океана.

**Ответ: Д.**

**13. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемые для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:**

- А. Бунгало; Г. Пансион.  
Б. Приют; Д. Изба.



В. Шале;

Е. Хаузтель.

**Ответ: В.**

**14. Резидентные гостиницы это:**

- А. Отели на дорогах.
- Б. Отели для длительного проживания.
- В. Отели в центре города.
- Г. Отели для бизнесменов.
- Д. Отели в горах.
- Е. Отели на берегу океана.

**Ответ: Б.**

**15. Аппартаментные гостиницы это:**

- А. Предоставляющие номера, состоящие из 3-х комнат (спальня, кабинет, гостиная).
- Б. Предоставляющие номера с кухней и кухонным оборудованием.
- В. Предоставляющие номера состоящие из одной комнаты разделенной несколько зон ( спальня, кабинет, спальня гостиная).
- Г. Предоставляющие номера с числом коек по количеству проживающих ( из расчет 6 кв.м. на человека).
- Д. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с полным санузлом.
- Е. Предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с неполным санузлом.

**Ответ: Б.**

**16. К крупной гостинице – «курорт на воде» относится термин:**

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат

**Ответ: В.**

**17. К небольшой гостинице на воде» относится термин:**

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

**Ответ: Б.**

**18. К аэрогостинице или «летающему отелю» относится термин:**

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.
- Д. Отель – курорт.
- Е. Пансионат.

**Ответ: Г.**

**19. Передвижная гостиница вагон это:**

- А. Ротель.
- Б. Ботель.
- В. Флотель.
- Г. Флайтель.



Д. ОТЕЛЬ – КУРОРТ.

Е. ПАНСИОНАТ.

**Ответ: А.**

**20. По размеру гостиницы делятся на (поставьте количество номеров):**

А. Малые –

Б. Средние –

В. Большие –

Г. Мега – отели-

**Ответ: А – до 150; Б - 150 до 290; В - от 300 до 600; Г – более 600 номеров.**

**21. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:**

А. Уровню и качеству обслуживания.

Б. По количеству предоставляемых услуг;

В. По сезонности.

Г. По вместимости.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

**Ответ: В.**

**22. Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:**

А. Пляжные.

Б. Городские.

В. Горные.

Г. Тематические парки отдыха.

Д. Ответы А и В.

Е. Все ответы верны.

Ж. Правильного ответа нет.

**Ответ: Д.**

**23. В России в систему категоризации гостиниц положены в основу:**

А. Рекомендации ЮНВТО.

Б. Всемирного банка.

В. ЮНЕСКО.

Г. Рекомендации ВТО.

Д. Все ответы верны.

Е. Правильного ответа нет.

**Ответ: А.**

**24. В мире существует единая классификация гостиниц?**

А. Да.

Б. Нет.

**Ответ: Б.**

**25. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:**

А. Россия;

Б. США.

В. Италия

Г. Швейцария.

Д. Швеция.

Е. Великобритания.

**Ответ: А, В.**

**26. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:**



- А.Россия;
- Б.США.
- В.Франция
- Г.Швейцария.
- Д.Марокко.
- Е.Великобритания.

**Ответ: Б, Г, Е.**

**27. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:**

- А.Греция.
- Б.Россия
- В.Франция.
- Г.Великобритания.
- Д.Италия.
- Е.Швейцария.

**Ответ: А, Д, Е.**

**28. Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:**

- А.США
- Б.Россия
- В.Франция.
- Г.Великобритания.
- Д.Италия.
- Е.Греция.

**Ответ: А, Б, В, Г.**

**29. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:**

- А. По часам
- Б. По звездам
- В. По книгам
- Г. По буквам
- Д. По разрядам
- Е. По пальцам

**Ответ: Б.**

**30. По количеству предоставляемых услуг система классификации может быть:**

- А. Системы АА.
- Б. Звездная (Европейская классификация)
- В. Системы В&В.
- Г. Открытой системы.
- Д. Закрытой системы.

**Ответ: Б.**

**31. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:**

- А. Греция.
- Б. Великобритания.
- В. США.
- Г. Италии и Израиле.
- Д. Франции, России, Австрии, Бельгии.

**Ответ: Д.**

**32. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:**

- А. Греции.
- Б. Великобритании.
- В. США.
- Г. Италии и Израиле.
- Д. Франции, России,
- Е. Австрии, Бельгии.

**Ответ: В.**

**33. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:**

- А. Греции.
- Б. Великобритании.
- В. США.
- Г. Италии и Израиле.
- Д. Франции, России.
- Е. Австрии, Бельгии

**Ответ: А.**

**34. Классификация гостиниц системы «разрядов» используется в**

- А. Америке;
- Б. Испании;
- Д. Италии
- В. Великобритании;
- Г. Греции.
- Е. США.

**Ответ: Д.**

**35. Классификация гостиниц системы «АА» используется в:**

- А. Америке;
- Б. Испании;
- Д. Италии
- В. Великобритании;
- Г. Греции.
- Е. США.

**Ответ: В.**

**36. Самой распространенной классификацией является:**

- А. Звездная.
- Б. АА.
- Д. Система букв.
- В. Система разрядов.
- Г. ААА.
- Е. Алмазов.

**Ответ А.**

**37. Классификация услуг гостиниц системы трех категорий распространена:**

- А. Греция.
- Б. Великобритания.
- В. США.
- Г. Италии и Израиле.
- Д. Франции, России, Австрии, Бельгии
- Е. Индии.

**Ответ: Г.**

**38. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к франчайзингу:**

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

**Ответ: Б, В.**

**39. Франчайзинг это:**

- А. Аренда гостиницы.



- Б. Покупка гостиницы в собственность.
- В. Коммерческая передача торгового знака, НОУ-ХАУ приемов и методов работы головной компании.
- Г. Объединение независимых компаний для решения общих маркетинговых целей.
- Д. Управление гостиницей по контракту.
- Е. Все ответы верны.

**Ответ: В.**

**40. Лизинг это:**

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам управляет отелем.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

**Ответ: Д.**

**41. Отметьте, какие из перечисленных ниже инвестиционных стратегий относятся к лизингу:**

- А. Владелец гостиницы строит гостиницу и сам управляет отелем.
- Б. Владелец гостиницы покупает торговую марку и сам ее управляет.
- В. Владелец гостиницы покупает торговую марку и приглашает управляющую компанию управлять отелем.
- Г. Владелец гостиницы продает гостиницу в собственность.
- Д. Владелец гостиницы сдает гостиницу в аренду.
- Е. Владелец гостиницы строит гостиницу, продает ее в собственность, а затем заключает договор на управление отелем.

**Ответ: Д..**

**41. Роялти это:**

- А. Плата за вхождение в цепь в виде процентов..
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за бронирование номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

**Ответ: Б.**

**42. Паушальный платеж это:**

- А. Плата за вхождение в цепь.
- Б. Ежегодная плата по лицензионному (франчайзинговому) договору в виде процентов.
- В. Плата за единую рекламную политику номера.
- Г. Плата за дополнительные услуги
- Д. Плата за пользование единой системой бронирования.
- Е. Плата за пользование бельем с логотипом.

Ответ: А.

**43. Что собой представляют гостиничные консорциумы?**

- А. Это добровольное объединение гостиниц под единой торговой маркой, по каким – то единым однородным признакам позволяющим выдерживать однородные стандарты.
- Б. Это вхождение отеля в гостиничную цепь на основе коммерческой передачи торгового знака, НОУ-ХАУ, приемов и методов работы.



- В. Это принадлежность сети гостиниц единому владельцу.  
Г. Это сеть арендованных гостиниц.  
Д. Это объединение крупных гостиниц.  
Е. Это объединение малых гостиниц.

**Ответ: А.**

**44. Соглашение нескольких гостиниц о совместном осуществлении торговой политики на рынке, проведении коммерческих операций по продаже гостиничных услуг, при этом гостиницы остаются независимыми называется:**

- А. Ассоциация;                      Г. Консорциум.  
Б. Объединение;                    Д. Холдинг  
В. Конфедерация;                Е. Трест.

**Ответ: Г**

**45. Крупнейшей гостиничной компанией в мире управляемой на основе договора франчайзинга является:**

- А. Holiday Inn Worldwide  
Б. Hospitality Franchise System  
В. Hilton  
Г. Choice International  
Д. Accor  
Е. Best Western

**Ответ: Б**

**46. Самым крупным гостиничным консорциумом в мире является;**

- А. Holiday Inn Worldwide  
Б. Hospitality Franchise System  
В. Hilton  
Г. Choice International  
Д. Accor  
Е. Best Western

**Ответ: Е.**

**47. К модели Ритца принадлежит московский отель:**

- А. «Савой»;                            В. «Рэдиссон-Славянская»;  
Б. «Виноградово»;                Г. «Палас-Отель».  
Д. «Балчуг».                        Е. «Катерина».

**Ответ: Г.**

**48. Организационная структура современного отеля зависит от:**

- А. Управляющего отелем.  
Б. Формы собственности.  
В. Сегмента потребителей.  
Г. Совета директоров.  
Д. Маркетинговых коммуникаций  
Е. Все ответы верны

**Ответ: Б, В.**

**49. В гостиницах наибольшее распространение получили следующие виды организационных структур:**

- А. Линейно-штабная.  
Б. Линейная.  
В. Линейно-дивизиональная.  
Г. Матричная.  
Д. Линейно-функциональная.



Е. Все ответы верны.

**Ответ: Д.**

**50. Структура управления крупной гостиницей может быть:**

- А. Линейно-функциональной.
- Б. Линейно-дивизиональной.
- В. Линейно-штабной структур.;
- Г. Матричной.
- Д. Все ответы верны.
- Е. Правильного ответа нет.

**Ответ: А.**

\*\*\*\*\*

### Задания для проведения промежуточной аттестации

**ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.**  
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

**1. В соответствии с требованиями ГОСТ 31985-2013 Предприятия общественного питания выполняют функции:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- 1. Производство кулинарной продукции;
- 2. Реализацию кулинарной продукции;
- 3. Организацию потребления кулинарной продукции;

**2. В соответствии с ГОСТ 31985-2013 «кейтеринг» – это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

- 1. Приготовление блюд в присутствии посетителей;
- 2. Предложение продукции и услуг в форме альтернативного выбора;
- 3. Деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного;
- 4. Организация выездного обслуживания.

**3. Выберите верное определение «Ресторанный бизнес».**

**Кол-во правильных ответов - 1**

- 1. Ресторанный бизнес – это сфера предпринимательской деятельности по организации услуг, направленных на удовлетворение потребностей в питании на сервисной основе в целях получения прибыли.
- 2. Ресторанный бизнес — это сфера бизнеса, направленная на организацию деятельности ресторана и извлечение прибыли.
- 3. Ресторанный бизнес – предпринимательская деятельность за счет собственных или заемных средств на свой риск и под свою ответственность.
- 4. Ресторанный бизнес— это сфера досуга, включающая множество компонентов, не учитывая которые легко проиграть в ожесточённой конкурентной борьбе





**4. Назовите особенности функционирования предприятий питания в структуре гостиницы:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Особый режим работы;
2. Обслуживание гостей направленно завтраками, обедами и ужинами;
3. Предприятия питания не имеют отдельный вход для посетителей с улицы;
4. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания.

**5. К подразделениям службы питания относятся:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Кухня;
2. Отдел ресторанного обслуживания;
3. Отдел банкетного обслуживания;
4. Отдел обслуживания на этажах.

**6. Основные обязанности руководителя службы питания**

**Кол-во правильных ответов – несколько**

1. Обеспечивает оформление разрешительных документов;
2. Контролирует режим экономии и финансовую дисциплину;
3. Разрабатывает меню;
4. Координирует обслуживание банкетов.

**7. Основными обязанностями шеф-повара являются:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Заведует кухней;
2. Разрабатывает меню;
3. Несет ответственность за качество и разнообразие блюд;
4. Обеспечивает оформление разрешительных документов.

**8. Основные обязанности администратора зала**

**Кол-во правильных ответов – несколько**

1. Обеспечивает оформление разрешительных документов;
2. Контролирует качество обслуживания;
3. Разрабатывает меню;
4. Координирует обслуживание банкетов.

**9. Какой вид сервиса предусматривает наименьшее количество персонала и оперативность обслуживания?**

**Кол-во правильных ответов – 1**

1. Американский сервис;
2. Английский сервис;
3. Французский сервис;
4. Русский сервис.

**10. Какой метод обслуживания считают самым распространённым в ресторанах?**

**Кол-во правильных ответов – 2**

1. Самообслуживание;



2. Обслуживание официантами;
3. Обслуживание у стойки;
4. Выездное обслуживание.

**11. Выберите верное определение «Услуга».**

1. Услуга это результат, достигаемый при непосредственном взаимодействии исполнителя и потребителя по удовлетворению потребностей потребителя.
2. Услуга это помощь производителя услуги потребителю при выполнении заказа.
3. Услуга это действие продавца при продаже товара.
4. Услуга есть взаимодействие между всеми структурными подразделениями предприятия.

**12. Как правило, ресторанный сервис в гостинично-туристическом комплексе подчинен решению важнейших задач:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Предоставить сбалансированное питание;
2. Привлечь туристов к использованию дополнительных ресторанных услуг;
3. Предоставить услуги по организации банкетных мероприятий с реализацией законов исключительного гостеприимства;
4. Познакомиться с новыми гастрономическими услугами.

**13. Служба питания сотрудничает со следующими службами гостиниц:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. со службой управления номерным фондом;
2. с административной службой;
3. с инженерно-технической службой;
4. службой безопасности.

**14. Обслуживание в номерах осуществляется:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. По заказам проживающих в гостиницах за дополнительную плату;
2. По заказам проживающих в гостиницах, стоимость обслуживания включена в стоимость проживания;
3. Только в определенные типы номеров;
4. В случае пользования услугами бизнес-центра гостиницы.

**15. Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Ресторан;
2. Бар;
3. Кафе;
4. Столовая;
5. Закусочная;
6. Нет правильного ответа.



**16. Установите соответствие между категорией гостиницы и типом предприятия питания.**

1. Гостиница категорий 4,5 звезд	а) кафе, ресторан
2. Гостиница категории 3 звезды	б) рестораны, кафе, бары
3. Гостиница категории 1,2 звезды	в) столовая, буфеты
4. Гостиница без звезд	г) помещение для приема пищи

**17. Установите соответствие между категорией гостиницы и вариантом предоставления питания.**

1. Гостиница категорий 3,4,5 звезд	а) континентальный завтрак
2. Гостиница категории 1,2 звезды	б) выбор любого варианта предоставления питания
3. Гостиница без звезд	в) без питания

**18. Установите соответствие между категорией гостиницы и предоставлением услуги «обслуживание в номере».**

1. Гостиница категорий 4,5 звезд	а) круглосуточно
2. Гостиница категории 3 звезды	б) в часы завтрака и с 12.00 до 23.00
3. Гостиница категории 1,2 звезды	в) услуга не предоставляется
4. Гостиница без звезд	

**19. Установите соответствие понятия и определения.**

1. Bed and Breakfast (BB)	а) завтрак
2. Only bed (OB)	б) полупансион
3. Half Board (HB)	в) полный пансион
4. Full Board (FB)	г) без питания

**20. Расшифруйте аббревиатуру “SMART”**

1. Реалистичная	а) S
2. Определённая во времени	б) M
3. Измеримая	в) A
4. Конкретная	г) R
5. Достижимая	д) T

**21. Ситуационная задача.** Гость размещается в гостинице категории три звезды. Предложите виды завтраков.

**22.** При обслуживании гостя в зале ресторана официант, рекомендуя блюда или напитки, слегка кивал головой, как бы в подтверждение своих слов. Какой психологический прием использовал официант в данном случае?

**23. Ситуационная задача.** Потребитель хочет воспользоваться услугами кафе-кондитерской. Предложите виды меню, которые могут быть использованы в кафе-кондитерской.



**24. Ситуационная задача.** Потребитель хочет воспользоваться услугами ресторана высшего класса. Предложите методы и формы обслуживания в ресторане, перечень предоставляемых услуг.

**25.** Дайте определение понятию «Организационная структура предприятия» это...

**26.** Продолжите фразу: Общая структура предприятия включает в себя .....

**Ответ:** Производство, руководство, обслуживающие подразделения.

**27.** Сущность линейной структуры управления - .....

**28.** Функциональная структура управления основана .....

**Ответ:** на разделении функций между структурными подразделениями.

**29.** Линейно - функциональная структура управления основана....

**30.** Какой вид сервиса предусматривает наименьшее количество персонала и оперативность обслуживания?

**31.** Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда называют:

**32.** Предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, ограниченного ассортимента блюд, реализующее фирменные блюда называют:

**33.** Предприятие питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд, в соответствии с меню, различающимся по дням недели, называют:

**34.** Какой вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, считается самым впечатляющим и дорогим

**35.** Установите правильную последовательность процесса закупки ресурсов

1. Анализ предложений существующих поставщиков ресурсов;
2. Альтернативный выбор поставщиков;
3. Расчет потребности в ресурсах;
4. Заключение контрактов



36. Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:
37. Состав производственных подразделений (участков, отделений, цехов) предприятия, формы их построения, размещения, производственные связи между ними называют \_\_\_\_\_.
38. **Ситуационная задача.** Гость решил отпраздновать свой день рождения в кафе. Назовите вид меню, возможные дополнительные услуги и применяемый метод обслуживания.
39. **Ситуационная задача.** Предложите метод обслуживания гостей, если ресторан гостиницы организует предоставление питания по форме «шведский стол».
40. Функция раздаточных заключается в \_\_\_\_\_.
41. **Предприятия с \_\_\_\_\_** это крупные предприятия общественного питания, перерабатывающие сырье, выпускающие полуфабрикаты и готовую продукцию на собственном технологическом оборудовании и осуществляющие функции обслуживания потребителей в торговых залах, буфетах, магазинах кулинарии.
42. **Ситуационная задача.** Предложите метод обслуживания участников конференции, если ресторан гостиницы организует «кофе-паузу».
43. **Ситуационная задача.** В гостинице категории три звезды остановилась группа туристов школьников. Организуйте гостям услуги питания. Назовите применяемый метод обслуживания.
44. **Ситуационная задача.** Для гостей, выбирающих проживание в гостинице с завтраком, предложите варианты.
45. **Ситуационная задача.** В холле гостиницы установлены торговые (вединговые) автоматы. Назовите форму и метод предоставления питания.
46. **Ситуационная задача.** Гость захотел воспользоваться услугой «room service». На применении, какого метода обслуживания гость может рассчитывать.
47. В ресторане при обслуживании тожественного мероприятия используется французский сервис. Приведите состав бригады обслуживающего персонала.
48. **Соотнесите функции персонала в службе питания гостиницы**



1. официант	а) приветствует вновь прибывших гостей в ресторан, проводит к свободному столу в торговом зале.
2. хостес	б) принимает заказы у клиентов, обслуживает гостей в зале и номерах.
3. администратор зала	в) организует работу официантов, контролирует качество обслуживания.
4. сервис менеджер	г) контролирует выполнение стандартов обслуживания.

#### 49. Соотнесите функции персонала в службе питания гостиницы

1. шеф-повар	а) разрабатывает меню, координирует работу персонала.
2. повар	б) обеспечивает чистоту в помещении кухни.
3. рабочий кухни	в) выполняет функции по приготовлению блюд, разрабатывает ТТК.

50. Эффективность труда на предприятии общественного питания оценивается \_\_\_\_\_.

#### Задания для проведения промежуточной аттестации

**ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.**

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

#### 1. Особенности услуг питания являются:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Невозможность хранения
2. Неосвязаемость
3. Неразрывность производства и потребления услуг
4. Изменчивость качества.

#### 2. Основным назначением услуг общественного питания является:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Производство услуги
2. Реализация услуг
3. Организация потребления
4. Организация досуга индивидуальных потребителей

#### 3. Безупречный Сервис имеет характерные признаки:

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Радушие, дружелюбие
2. Вежливость
3. Гибкость



4. Осведомленность

**4. Безупречный Сервис** воспринимается с первого взгляда, то есть создает \_\_\_\_\_

**5. Своевременное обслуживание предполагает**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Подаваемые блюда должны иметь абсолютно свежий вид и соответствующую температуру
2. Гости никогда и ни в чем не должны ощущать спешки
3. Гости не должны слишком долго ждать подачи следующего блюда
4. Знание официантом всех позиций меню

**6. «Услуга» это –**

**7. Ситуационная задача.** Гость решил отпраздновать свой день рождения в кафе.

Назовите вид меню, возможные дополнительные услуги и применяемый метод обслуживания.

**8. Ситуационная задача.** Гость размещается в гостинице категории три звезды. Предложите виды завтраков.

**9. Ситуационная задача.** Предложите метод обслуживания участников конференции, если ресторан гостиницы организует «кофе-паузу».

**10. Ситуационная задача.** В гостинице категории три звезды остановилась группа туристов школьников. Организуйте гостям услуги питания. Назовите применяемый метод обслуживания.

**11. Ситуационная задача.** Для гостей, выбирающих проживание в гостинице с завтраком, предложите варианты.

**12. Ситуационная задача.** В холле гостиницы установлены торговые (вединговые) автоматы. Назовите форму и метод предоставления питания.

**13. Ситуационная задача.** Гость хочет воспользоваться услугой «room service». На какой метод обслуживания в номере он может рассчитывать.

**14. Ситуационная задача.** Предложите методы обслуживания гостей, если ресторан гостиницы организует предоставление питания по форме «шведский стол».

**15. Назовите причину, по которой потребитель вернется в ресторан/кафе/столовую еще раз или не один раз**



**16. Искусство личного контакта заключается в:**

**Кол-во правильных ответов - один**

1. Нужное количество информации передается как раз тогда, когда в этом возникает необходимость
2. Информация передается посетителю только по его просьбе
3. Официант предоставляет полную информацию по позициям меню в момент их выбора
4. Официант может поддержать непринужденную беседу с посетителями

**17. Потребители оценивают фактическое качество услуги по критериям:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Внешний вид торгового зала предприятия
2. Репутация предприятия
3. Безопасность услуги
4. Стоимость услуг

**18. Потребители оценивают фактическое качество процесса предоставления услуги по критериям:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

1. Компетенция персонала
2. Уровень коммуникации персонала
3. Уровень вежливости, тактичности, внимательности к потребителям
4. Безопасность услуги

**19. Процесс обслуживания в общественном питании подразумевает:**

**Кол-во правильных ответов - один**

1. Совокупность операций (действий), осуществляемых исполнением услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.
2. Совокупность методов обслуживания осуществляемых исполнением услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга
3. Совокупность факторов, воздействующих на потребителя (гостя) в процессе оказания услуг общественного питания

**20. Метод обслуживания потребителей – это \_\_\_\_\_**

**21. Форма обслуживания потребителей – это \_\_\_\_\_**

**Ответ:** организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей.





**22. Установите соответствие между методом и формой обслуживания потребителей на предприятиях питания**

1. самообслуживание	а) обслуживание потребителей на раздаточных линиях
2. обслуживание гостей официантами	б) «шведский стол»
3. обслуживание при доставке продукции	в) «банкет за столом»
4. обслуживание потребителей за стойками	г) «бранч»
	д) «кейтеринг»
	е) обслуживание продавцами при отпуске продукции общественного питания на вынос

**23. Установите соответствие между методом и формой обслуживания потребителей на предприятиях питания**

1. полное самообслуживание	а) обслуживание потребителей на раздаточных линиях
2. обслуживание гостей официантами	б) через торговые (вединговые) автоматы
3. частичное самообслуживание	в) банкетное обслуживание по предварительным заказам
4. обслуживание потребителей за стойками	г) обслуживание потребителей за прилавками предприятий быстрого обслуживания

**24. Установите соответствие между этапами и действиями официанта при обслуживании потребителей на предприятиях питания**

1. основной	а) оказание помощи при выборе блюд и напитков
2. подготовительный	б) подготовка персонала к обслуживанию
3. завершающий	в) встреча и приветствие гостей
	г) подготовка счета и расчет с гостем

**25. Определите последовательность выполнения действий официантами при подготовке к обслуживанию потребителей**

1. Подготовка зала и рабочего места к обслуживанию
2. Подготовка персонала к обслуживанию
3. Предварительная сервировка столов
4. Получение и подготовка столовой посуды, приборов и столового белья

**26. Определите последовательность выполнения действий официантами при обслуживании потребителей**

1. встреча и приветствие гостей
2. размещение потребителей в зале за столом;
3. ознакомление с меню и картой напитков;
4. прием заказов;

5. оказание помощи в выборе блюд и напитков;
6. подача заказанных блюд и напитков в определенной последовательности;
7. непосредственное обслуживание гостей за столом.

**27. Установите соответствие между этапами и действиями официанта при обслуживании потребителей на предприятиях питания**

1. основной	а) подача блюд и напитков в определенной последовательности
2. подготовительный	б) подготовка персонала к обслуживанию
3. завершающий	в) встреча и приветствие гостей
	г) подготовка счета и расчет с гостем

**28. Назовите основное отличие банкетного меню от любых других видов меню**

**29. Организация любого банкета включает в себя:**

**Ответ:** прием и оформление заказа, подготовку к проведению банкета, сервисное обслуживание.

**30. Установите соответствие между меню и видом банкета**

1. Меню включает несколько холодных блюд и закусок, которые можно заказывать из расчета 1/2 и 1/3 порции. Также может включать одну горячую закуску, вторые горячие блюда 1-2-х наименований, десертное блюдо, горячие напитки, мучные кондитерские изделия	а) банкета-фуршета
2. Меню включает значительное количество холодных закусок, которые готовятся небольшими порциями, ограниченный ассортимент горячих блюд (1-2 наименования). Можно включать также мороженое, фрукты, штучные кондитерские изделия, кофе.	б) банкет за столом
3. Меню включает сладкие блюда, фрукты, пирожные, печенье, варенье, горячие напитки.	в) банкет-чай

**30. Установите соответствие между меню и типом предприятия питания**

1. Меню содержит широкий ассортимент разнообразных алкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, кондитерских изделий и покупных товаров.	а) ресторан
2. Меню включает широкий ассортимент кулинарных изделий сложного приготовления всех основных групп блюд из различных видов сырья, ассортимент покупных товаров и винно-водочных изделий.	б) кафе
3. Меню с ограниченным ассортиментом	в) бар



закусок, блюд и напитков и предлагает посетителям блюда не самого сложного приготовления.

**31. Содержание меню не определяется:**

**Кол-во правильных ответов – 1**

1. типом предприятия общественного питания;
2. видом и количеством разновидностей продуктов, используемых предприятием для приготовления блюд;
3. видом и количеством оборудования;
4. формами обслуживания потребителей;
5. месторасположением предприятия питания;
6. контингентом обслуживаемых гостей.

**32. Установите соответствие между содержанием меню и его названием**

1. Меню общего стола	а) a la carte
2. Меню блюд массового приготовления	б) du juro
3. В меню заказных блюд присутствуют порционные блюда в широком ассортименте.	в) table d hote

**33. Личные стандарты качества жизни гостей находят отражение в их представлениях**

**Кол-во правильных ответов – несколько**

1. Об интерьере и ухоженности помещений, зданий, оборудования;
2. О качестве ресторанных услуг;
3. Об уровне обслуживания;
4. Об уровне безопасности услуг.

**34. Понятие «качество услуги, товара» определено в документе:**

**Кол-во правильных ответов – 1**

1. ФЗ «О защите конкуренции»;
2. **ФЗ «О защите прав потребителей»;**
3. ФЗ «О техническом регулировании».

**35. Понятие «качество обслуживания» определено в документе:**

**Кол-во правильных ответов – 1**

1. Закон РФ «О защите конкуренции»;
2. **ФЗ «О защите прав потребителей»;**
3. ФЗ «О техническом регулировании».

**36. Отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания регулируются документом \_\_\_\_\_**

**Ответ:** правила оказания услуг общественного питания.

**37. Согласно документу «Правила оказания услуг общественного питания»**

**Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством \_\_\_\_\_.**

**38. Как осуществляется подача вин на банкете с полным обслуживанием?**

**39. На дипломатических приемах с рассадкой гостей в соответствии с протоколом устраивается:**

**40. На эффективную организацию обслуживания потребителя влияют**

**Кол-во правильных ответов – несколько**

1. Персонал, обслуживающий потребителей
2. Технические, административные, маркетинговые и экономические системы предприятия
3. Применяемые методы обслуживания
4. Создание комфортных условий для потребителей

**41. Какие блюда располагаются в самом начале меню:**

**Кол-во правильных ответов – 1**

1. закуски
2. напитки
3. основные блюда
4. фирменные

**42. Услуги общественного питания должны отвечать следующим общим требованиям:**

**Кол-во правильных ответов – несколько**

1. социальной адресности;
2. функциональной пригодности;
3. безопасности;
4. информативности;
5. гибкости.

**43. Для оценки и контроля качества услуг общественного питания используют следующие основные методы:**

**44. Опрос или интервьюирование потребителей услуг общественного питания, оценку результатов опроса называют \_\_\_\_\_**

**45. Опрос и анкетирование исполнителей в сфере услуг общественного питания, оценку результатов опроса называют \_\_\_\_\_**

**46. В какой тип услуг общественного питания включен следующий Перечень услуг:**

- организация питания и обслуживание различных мероприятий (банкетов, корпоративных вечеров, праздников и др.), в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);
- организация питания и обслуживание участников конференций, семинаров, совещаний, в том числе выездное обслуживание (кейтеринг);



- организация питания и обслуживание потребителей в зонах отдыха, на культурно-массовых и спортивных мероприятиях и т.д.;
- организацию потребления алкогольных и безалкогольных напитков на месте оказания услуг, включая изготовление коктейлей, свежеотжатых соков и других напитков собственного производства;

**47. В какой тип услуг общественного питания включен следующий Перечень услуг:**

- изготовление полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий,
- изготовление полуфабрикатов, кулинарных изделий, блюд, мучных кондитерских и булочных изделий по заказам потребителей,

**48. В какой тип услуг общественного питания включен следующий Перечень услуг:**

- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров на вынос из зала предприятия общественного питания;
- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров вне предприятия, в том числе в раздаточных и доготовочных предприятиях общественного питания,
- реализацию продукции общественного питания и покупных товаров через розничную торговую сеть;
- комплектацию наборов продукции общественного питания и покупных товаров в дорогу потребителям, в том числе туристам для самостоятельного приготовления.

**49. Какое требование к предприятиям питания предусматривает:**

предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия, соблюдение ассортиментного перечня реализуемых блюд, изделий и напитков, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа, обслуживания потребителей и пр.;
- обеспечение условий для выбора потребителем услуг различных видов;
- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификация персонала,

**50. Перечень услуг, предоставляемых предприятием общественного питания, может быть расширен в зависимости от \_\_\_\_\_**

**51. При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны обеспечиваться условия \_\_\_\_\_**

**52. При оказании услуг общественного питания на предприятиях общественного питания должны соблюдаться \_\_\_\_\_**



### **7.3.2.Оценочные средства для проведения текущей аттестации студентов**

#### **2 семестр**

#### **1-ая контрольная точка**

##### **Темы для подготовки и защиты презентаций:**

1. Особенности рынка услуг предприятий питания
2. Основные направления развития отрасли.
3. Франчайзинг в сфере питания.
4. Тенденции к укрупнению ресторанных цепей.
5. Состояние и тенденции развития сферы питания в России.
6. Особенности организации сферы питания в развитых странах.
7. Особенности развития московского рынка услуг питания.
8. Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
- 9.Соотношение услуги размещения и услуги питания.
10. Миссии и цели службы питания в гостинице.
11. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
- 12.Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания.
13. Функционально-организационная структура предприятия питания.
14. Функции предприятий питания.
- 15.Особенности функций предприятий питания при гостиничных предприятиях.
16. Назначение и характеристика отдельных подразделений (служб) предприятий питания. Развитие европейского ресторанного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
17. «Золотой век» европейской ресторанной индустрии.
18. Лидеры ресторанного рынка современной Европы.
19. Американская ресторанная индустрия как лидер мирового ресторанного бизнеса.
- 20.

#### **2-ая контрольная точка**

##### **Темы для подготовки и защиты презентаций:**

1. Классификация предприятий питания по ценовой политике.
2. Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства.
3. Классификация предприятия питания по характеру обслуживаемых контингентов, признаку специализации,



4. Классификация предприятий питания по формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости.
5. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов.
6. Характеристика основных классов предприятий общественного питания согласно ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания». Основные признаки классов.
7. Научная организация труда: задачи и современные направления.
8. Функциональные группы помещений предприятия питания. Расположение и взаимосвязь групп.
9. Организация работы службы снабжения предприятия питания.
10. Организация работы подразделений производственной службы.
11. Состав заготовочных цехов.
12. Организация производства и труда при изготовлении полуфабрикатов из мяса и птицы, рыбы, овощей и картофеля.
13. Состав доготовочных цехов. Организация производства и труда в холодном, горячем цехе, цехе доработки полуфабрикатов и обработки зелени.
14. Состав помещений специализированных цехов, организация производства и труда в них.
15. Общие принципы организации производства на предприятиях питания.

### **3-ая контрольная точка**

#### **Темы для подготовки и защиты презентаций:**

1. Нормативная база оказания услуг общественного питания: виды нормативных документов, назначение, содержание. Нормы и требования к оказанию услуг, установленные Правилами оказания услуг общественного питания.
2. Классификация услуг общественного питания. Требования к услугам в соответствии с ГОСТ 31984-2012.
3. Особенности организации обслуживания и предоставления услуг в предприятиях питания различных типов и классов.
4. Классификация методов и форм обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия.
5. Современные формы и культура обслуживания.
6. Основы технологического процесса производства ресторанной продукции.
7. Классификация ресторанной продукции.
8. Основные стадии технологического процесса производства.
9. Общие требования к санитарно-гигиеническим условиям производства, личной гигиене работников.
10. Стандарты обслуживания в ресторанном сервисе.
11. Характеристика основных элементов обслуживания посетителей в ресторане.
12. Правила подачи блюд, закусок, напитков.
13. Организационно-технологические приемы обеспечения безопасности потребителей на предприятиях индустрии питания.



#### **4-ая контрольная точка**

##### **Групповой проект**

Целью выполнения презентации является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, их систематизация и развитие, а также сбор реальных данных и получения практических навыков в области организационно-управленческих решений при решении задач по организации питания

Презентация должна показать глубину усвоения студентами теоретического курса дисциплины.

Задачи презентации:

- развить у студента творческие способности, перспективное мышление, вкус к исследовательской деятельности;
- предоставить возможность студенту провести практическое исследование, анализ существующих ситуаций, опирающихся на предвидение и понимание будущего.

Каждый студент может выбрать любую заинтересовавшую его тему. Выбор темы должен быть осуществлен в установленный преподавателем срок.

Требования к презентации:

- презентация выполняется в MicrosoftPowerPoint,
- полнота раскрытия темы,
- иллюстративность самостоятельно разработанными схемами.

##### ***Критерии оценки презентации***

– актуальность, содержание, соответствие содержания теме работы, самостоятельность выполнения работы, глубина раскрытия темы, уровень выполненных исследований, теоретическая и практическая значимость полученных результатов, наличие выводов и рекомендаций, качество оформления.

Студент, не выполнивший презентации по дисциплине, или получивший неудовлетворительную оценку, к экзаменационной сессии не допускается.

Проект оценивается по 35-ти бальной шкале. Учитываются оригинальность идеи, качество и разнообразие используемых методов анализа и расчета, возможность использования продукта в реальной коммерческой жизни, графическое исполнение проекта в виде презентации на 15-18 слайдов.

Оценка в 10 баллов – выполнение части проекта, незаконченность, неаккуратность конечных результатов. Оценка 15 баллов – частичное исполнение проекта, невозможность его реализации в коммерческой жизни, Оценка в 25 баллов – частичное использование современных методов неаккуратное исполнение графической части проекта, недостаточная разработка идеи и ее воплощения. Оценка в 35 баллов подразумевает исполнение проекта с учетом всех предъявленных требований.

##### **Тематика заданий для проектов**

Провести анализ, выполнить доклад и презентацию по темам:

1. Технологические и нормативные компонентов деятельности гостиничных предприятий и предприятий общественного питания
2. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания по материалам исследования отечественного и зарубежного опыта.





3. Современными концепции продвижения услуг в сфере гостеприимства и общественного питания
4. Различные формы формирования и стимулирования спроса в сфере гостеприимства и общественного питания
5. Современные формы формирования и предоставления гостиничного и ресторанного продукта.

### **Контрольные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.
3. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
4. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
5. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
8. Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
9. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
10. Классификации номерного фонда. Соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
11. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения..
12. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
13. Выбор технологического процесса в гостинице.
14. Анализ гостиничных технологий
15. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Технологии создания гостиничного продукта.
17. Разновидность гостиничного продукта,
18. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
19. Специфика гостиничных услуг, их структура.
20. Стратегии в индустрии гостеприимства.
21. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
22. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
23. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
24. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
25. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
26. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
27. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
28. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
29. Формирование сбытовой стратегии.



- 30..Каналы сбыта гостиничного продукта.
- 31..Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства
- 32.Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
- 33.Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка.
- 34.Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
- 35..Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
36. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
- 37.Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
38. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
39. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания .
40. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.
41. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.
- 42.Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
43. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приёма и размещения. Основные должностные обязанности . Reception desk manager
- 44.Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
- 45.Основные функции регистратора. Процедура приёма и размещения гостей.
46. Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
- 47..Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов..
48. Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
- 49.Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 50.Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
- 51..Функции кассира службы приёма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. Оплата проживания, дополнительных платных услуг, телефонных переговоров. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля
- 52..Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
53. Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
- 54.Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
- 55.Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий.
56. Управленческая структура современного отеля.

Классификация служб гостиниц.

57. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
58. Культура поведения персонала гостиницы.
59. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
60. Правила поведения персонала гостиницы.
61. Стиль в обслуживании гостей.
62. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
63. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
64. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
65. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
66. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
67. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
68. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
69. Структура управления гостеприимством.
- 70.. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
- 71.Технология работы с гостями гостиницы и предприятия питания, имеющими ограниченные физические возможности
- 72.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
73. Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
74. Виды дополнительных услуг. Оплата дополнительных услуг.
75. Классификация и типизация предприятий питания.
- 76.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.
77. Технологии обслуживания на предприятиях сферы питания.
- 78.Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности.
- 79.Стимулирование сбыта гостиничного продукта как средство воздействия на туристский рынок.
- 80.Разработка программы стимулирования сбыта гостиничного и ресторанного продукта.
- 81.Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования.
82. Нормативно-правовое регулирование безопасности труда на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
83. Методы обеспечения безопасности технологических процессов на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
84. Методы обеспечения безопасности при обслуживании гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса.
85. Современные формы и методы обслуживания на предприятиях питания.

### Тестовые и практические задания.

**1 .В соответствии с требованиями ГОСТ 31985-2013 Предприятия общественного питания выполняют функции:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Производство кулинарной продукции;
2. Реализацию кулинарной продукции;
3. Организацию потребления кулинарной продукции;



**4. Все ответы верны.**

**2. В соответствии с ГОСТ 31985-2013 «предприятие общественного питания, осуществляющее изготовление блюд из полуфабрикатов и кулинарных изделий, их реализацию и организацию потребления по месту приготовления» это:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Доготовочное предприятие;
2. Специализированное предприятие;
3. Заготовочное предприятие;
4. Комбинат общественного питания.

**3. В соответствии с ГОСТ 31985-2013 «кейтеринг» – это прогрессивная технология обслуживания в ресторанном бизнесе, представляющая собой:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Приготовление блюд в присутствии посетителей
2. Предложение продукции и услуг в форме альтернативного выбора
3. Деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного
4. Организация выездного обслуживания

**4. Выберите верное определение «ресторанный бизнес».**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Ресторанный бизнес – это сфера предпринимательской деятельности по организации услуг, направленных на удовлетворение потребностей в питании на сервисной основе в целях получения прибыли.
2. Ресторанный бизнес — это сфера бизнеса, направленная на организацию деятельности ресторана и извлечение прибыли.
3. Ресторанный бизнес – предпринимательская деятельность за счет собственных или заемных средств на свой риск и под свою ответственность.
4. Ресторанный бизнес— это сфера досуга, включающая множество компонентов, не учитывая которые легко проиграть в ожесточённой конкурентной борьбе

**5. По какой технике лучше всего строить цели для разработки тренинга?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Система SMART;
2. Система SMM;
3. Система POWER;
4. Лучше руководствоваться личным опытом.

**6. Что означает буква “А” в системе построения цели по технике “SMART”?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Актуальная цель
2. Достижимая цель
3. Измеримая цель
4. Определенная по срокам.

**7. Что означает буква “Т” в системе построения цели по технике “SMART”?**

**Кол-во правильных ответов - 1**



1. Актуальность
2. Конкретность
3. Измеримость
4. **Определенность по срокам**

**8. Как называется ясная и конкретная цель по системе SMART?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. A-Achievable;
2. M – Measurable;
3. **S – Specific;**
4. R – Relevant.

**9. Что означает буква “М” в системе построения цели по технике “SMART”?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Актуальность;
2. Конкретность;
3. **Измеримость;**
4. Определенность по срокам.

**10. Для расчета продажной цены готового блюда не учитывают:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. **Квалификацию шеф-повара;**
2. Расход сырья, необходимого для изготовления какого-либо блюда,
3. Норму выхода готовых изделий;
4. Общий вес готового блюда.

**11. Калькуляционная карточка может составляться:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. На 1 или 10 порций;
2. **На 1 или 100 порций;**
3. На 10 или 50 порций;
4. На общее количество блюд.

**12. С какой целью составляется калькуляционная карточка?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. **Для расчета продажной цены блюда;**
2. Для расчета с поставщиками;
3. Для учета количества израсходованного сырья;
4. Для учета количества изготовленных блюд.

**13. Какой документ выдается потребителю при расчетах за оказываемые услуги?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Калькуляционная карточка;
2. Доверенность;
3. Накладная;
4. **Кассовый чек.**

**14. Назовите особенности функционирования предприятий питания в структуре гостиницы:**



**Кол-во правильных ответов - несколько**

- 1. Особый режим работы;**
- 2. Постоянный контингент посетителей;**
3. предприятия питания не имеют отдельный вход для посетителей с улицы;
4. услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания.

**15. К подразделениям службы питания относятся:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- 1. Кухня;**
- 2. Отдел ресторанный обслуживания;**
- 3. Отдел банкетного обслуживания;**
- 4. Отдел обслуживания на этажах.**

**16. Механизированные предприятия, предназначенные для централизованного выпуска полуфабрикатов, а также кулинарных и мучных кондитерских изделий называют:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Подготовочные предприятия;
2. Доготовочные предприятия;
- 3. Заготовочные предприятия;**
4. Вспомогательные предприятия.

**17. Предприятия, которые перерабатывают полуфабрикаты, называются:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Подготовочные предприятия;
- 2. Доготовочные предприятия;**
3. Заготовочные предприятия;
4. Вспомогательные предприятия.

**18. Какой из факторов не учитывается при определении типа предприятия?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

- 1. Форма собственности предприятия;**
2. Ассортимент реализуемой продукции;
3. Техническая оснащенность;
4. Квалификация персонала и номенклатура предоставляемых услуг.

**19. Какой тип предприятий питания не предусмотрен стандартом?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

7. Ресторан;
8. Бар;
9. Кафе;
10. Столовая;
11. Закусочная;
- 12. Нет правильного ответа.**

**20. При классификации предприятий питания не учитывают:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Место расположения;



2. Форму обслуживания;
- 3. Квалификацию шеф-повара;**
4. Полноту технологического процесса.

**21. Мясной цех располагается:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Вблизи от холодного цеха и раздаточной;
- 2. В ряду заготовочных цехов;**
3. Ближе к подъемнику;
4. В ряду доготовочных цехов.

**22. На предприятиях общественного питания используют столовую посуду из:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- 1. Фарфора**
2. Керамики
- 3. Нержавеющей стали**
4. Алюминия

**23. Какие из перечисленных способов обработки не относятся к термическим?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Варка;
2. Жарка;
3. Ошпаривание;
- 4. Шпигование.**

**24. К основным способам тепловой обработки относятся:**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. Запекание;
- 2. Жарка;**
3. Ошпаривание;
4. Тушение.

**25. От какого фактора напрямую зависит развитие индустрии питания?**

**Кол-во правильных ответов - 1**

1. От места расположения объектов питания;
- 2. От качества обслуживания клиентов;**
- 3. От роста уровня доходов клиентов;**
4. От качества приготовления предлагаемых блюд.

**26. Основными обязанностями шеф-повара являются:**

**Кол-во правильных ответов - несколько**

- 1. Заведует кухней;**
- 2. Разрабатывает меню;**
- 3. Несет ответственность за качество и разнообразие блюд;**
4. Обеспечивает оформление разрешительных документов.

**27. Основные обязанности руководителя службы питания**



**Кол-во правильных ответов – несколько**

- 1. Обеспечивает оформление разрешительных документов;**
- 2. Контролирует режим экономии и финансовую дисциплину;**
3. Разрабатывает меню;
4. Координирует обслуживание банкетов.

**28. Основные обязанности администратора зала**

**Кол-во правильных ответов – несколько**

1. Обеспечивает оформление разрешительных документов;
- 2. Контролирует качество обслуживания;**
3. Разрабатывает меню;
- 4. Координирует обслуживание банкетов.**

**29. Какой вид сервиса предусматривает наименьшее количество персонала и оперативность обслуживания?**

**Кол-во правильных ответов – 1**

- 1. Американский сервис;**
2. Английский сервис;
3. Французский сервис;
4. Русский сервис.

**30. Какой метод обслуживания считают самым распространённым в ресторанах?**

**Кол-во правильных ответов – 2**

1. Самообслуживание;
- 2. Обслуживание официантами;**
- 3. Обслуживание у стойки;**
4. Выездное обслуживание.

**Задание 1.** Гость размещается в гостинице категории три звезды. Предложите виды завтраков.

**Ответ:** континентальный завтрак (continental breakfast), расширенный завтрак (full breakfast).

**Задание 2.** При обслуживании гостя в зале ресторана официант столкнулся со следующей ситуацией: Гость выбрал блюдо «Пельмешки фри», которого на данный момент не оказалось в наличии. В ответ официант произнес:

*- «Пельмешки фри» у нас сейчас закончились. Могу предложить Вам «Мини-чебуреки», обжаренные до хрустящей корочки с сочной мясной начинкой. Отличная замена. Уверен, вы не разочаруетесь!»*

Какой прием мерчандайзинга использовал официант при обслуживании клиента?

**Ответ:** Прием продаж «Альтернативное предложение»





**Задание 3.** При обслуживании гостя в зале ресторана официант, рекомендуя блюда или напитки, слегка кивал головой, как бы в подтверждение своих слов. Какой психологический прием использовал официант в данном случае?

Ответ: «Кивок Салливана»

**Задание 4.** Определить виды меню, которые могут быть использованы в кафе-кондитерской.

**Ответ.** Вариант правильного ответа:

Виды меню:

- основное (со свободным выбором блюд);
- меню для проведения специальных мероприятий (тематические вечера, вечера отдыха)

**Задание 5:** Предложить методы и формы обслуживания ресторана высшего класса, перечень предоставляемых услуг.

**Ответ.** Формы: полное/частичное обслуживание официантами, барменами.

Методы: обслуживание официантами, обслуживание при доставке еды.

Услуги:

- 1) питания
- 2) по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий:
  - изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий по заказам потребителей;
  - услуги повара, кондитера на дому
- 3) по организации потребления продукции и обслуживания:
  - организация и обслуживание торжеств, семейных обедов;
  - организация и обслуживание участников конференций, семинаров;
  - услуга официанта (бармена) по обслуживанию на дому;
  - доставка кулинарной продукции на дом;
  - доставка кулинарной продукции по заказам и обслуживание в номерах гостиниц;
  - бронирование мест в зале;
  - продажа талонов и абонементов на обслуживание скомплектованными рационами
- 4) по организации досуга:
  - организацию музыкального обслуживания;
  - организацию проведения концертов, программ варьете;
  - предоставление газет, журналов, бильярда
- 5) информационно-консультативные услуги:
  - организация обучения кулинарному мастерству
- 6) прочие:
  - прокат белья, посуды, приборов;
  - продажа фирменных значков, цветов, сувениров;
  - упаковка блюд и изделий;
  - предоставление телефонной и факсимильной связи;
  - гарантированное хранение личных вещей;
  - вызов такси по заказу потребителя;

- парковка личных автомашин.

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

*Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых высшей школой для подготовки к практическому занятию.*

*В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:*

##### **На очной форме обучения**

*В 1 и 2 семестре:*

- способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2) в части:
- определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1)
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3) в части:
- оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1)

##### **На заочной форме обучения**

*В 1 и 2 семестре:*

- способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2) в части:
- определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1)
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3) в части:
- оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1)

**Цель и задачи практических занятий:** практические занятия по дисциплине «**Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела**» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса. Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у курсантов и слушателей умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия- одна из форм учебного занятия, направленная на развитие



самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания. Практическое занятие предполагает выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Практические занятия, включённые в изучение дисциплины, направлены на формирование у студентов практических умений, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности, а также понимания теории и практики образовательного процесса в общеобразовательной школе, как основы для реализации гуманитарных технологий в образовательной сфере

№	БЛОК	ТЕМА	Вид ЗСТ
1	1 Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	1.1 История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела	Экскурсия в гостиницу.
2		1.2. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы	Прак. занятие-беседа; Отчетный семинар-защита презентации
3	2. Классификация средств размещения и предприятий общественного питания	2.1 Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности. Понятийный аппарат профессиональной деятельности	Смешанная форма практического занятия
4		2.2 Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	Посещение выставки «Отель» Отчетный семинар
5		2.3. Системы классификаций гостиниц и других средств размещения. Классификация предприятий общественного питания	Семинар-диспут
			Отчетный семинар – защита презентации
6		2.4. Типология гостиниц и других средств размещения	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями
7	2.5. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями	



8		2.6. Организационно-технические мероприятия по обеспечению безопасности технологических процессов и процесса обслуживания гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями Отчетный семинар - тестирование
9	3.Функционально-организационные основы предприятий питания	3.1. Основные направления развития сферы питания	Смешанная форма практического занятия
10		3.2. Функционально-организационная структура предприятия общественного питания. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии. Функции предприятий питания.	Смешанная форма практического занятия  Отчетный семинар
11		3.3 Классификация предприятий питания. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления.	Работа в малых группах
12		3.4 Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы	Семинар-диспут
13		3.5 Организация работы служб (подразделений) предприятия питания. Организация работы службы продовольственного и материально-технического снабжения, производственной службы	Семинар-диспут Отчетный семинар
14	4. Основы технологии производства продукции общественного питания и технологий предоставления услуг	4.1 Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса	Смешанная форма практического занятия
15		4.2 Основы технологии производства ресторанной продукции	Смешанная форма практического занятия Отчетный семинар



16		4.3 Технологии обслуживания в ресторанном сервисе. Основные формы и методы обслуживания. Качество процессов оказания услуг в индустрии питания.	Семинар-дискуссия Отчетный семинар
		ВСЕГО 36 часов – очная форма/ 12 часов заочная форма	

Тематика практических занятий

Тематика практических занятий должна соответствовать рабочей программе дисциплины.

**Практическое занятие 1. История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела**

Вид практического занятия: Экскурсия в гостиницу

Тема и содержание занятия: История зарождения и развития гостиничного хозяйства: основные этапы зарождения и развития гостиничного хозяйства.

Цель занятия: формирование и закрепление у студентов знаний об основных этапах зарождения и развития средств размещения.

Практические навыки: приобретение навыков понимания основных этапов зарождения и развития средств размещения.

**Практическое занятие 2.**

Вид практического занятия: прак. занятие-беседа

Тема и содержание занятия: **Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы; состояние, проблемы и перспективы развития средств размещения в современный период в РФ и за рубежом.**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о состоянии, проблемах и перспективах развития индустрии гостеприимства в современный период в РФ и за рубежом

Практические навыки: приобретение навыков понимания проблем и перспектива развития индустрии гостеприимства в современный период в РФ .

**Практическое занятие 3.**

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия

Тема и содержание занятия: **Теоретические основы гостиничной и ресторанной деятельности.** Понятийный аппарат профессиональной деятельности

Цель занятия: формирование и закрепление у студентов знаний об основных понятиях и терминах, применяемых в гостиничной деятельности.

Практические навыки: приобретение навыков понимания и применения основных понятий и терминов, используемых в гостиничной деятельности .

**Практическое занятие 4.**

Вид практического занятия: Посещение выставки «Отель»

Тема и содержание практического занятия: **Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности** .: Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного и ресторанного сервиса: Международные гостиничные правила



Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила, законы РФ, международные и национальные стандарты, сертификаты соответствия, лицензии и технические условия на разрешение деятельности гостиничного предприятия. Международные и национальные стандарты, регулирующие право на обслуживание и оказание услуг в гостиницах и ресторанах

Цель занятия: : приобрести и закрепить знания по законодательным актам, регулирующим деятельность гостиничного предприятия.

Практические навыки: приобретение навыков в изучении и применении законодательных актов, регулирующих деятельность гостиничного предприятия

### **Практическое занятие 5.**

Вид практического занятия: Семинар-диспут

Тема и содержание практического занятия: **Система классификаций гостиниц и других средств размещения: системы классификаций гостиниц и предприятий общественного питания**. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций. Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО). Классификация предприятий общественного питания.

Цель занятия: узнать об особенностях и проблемах системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ и различных странах мира.

Практические навыки: приобретение навыков в определении систем классификации гостиниц и других средств размещения, национальных систем классификации.

### **Практическое занятие 6.**

Вид практического занятия: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Тема и содержание практического занятия: **Типология гостиниц:** по уровню и количеству предоставляемых услуг, по качеству предоставляемых услуг, по вместимости номерного фонда, по местоположению, по функциональному назначению, по продолжительности пребывания гостей, по способу управления, особенности категоризации в разных странах.

Цель занятия: рассмотреть особенности различных типов гостиниц.

Практические навыки: приобретение навыков в определении различных типов гостиниц.

### **Практическое занятие 7.**

Вид практического занятия: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Тема и содержание практического занятия ; **Номерной фонд Классификация гостиничных номеров: номерной фонд, классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров .Классификации номеров в гостиницах РФ.**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о Европейском стандарте классификации гостиничных номеров, классификации номеров в гостиницах РФ.

Практические навыки: приобретение навыков в определении. классификации номеров в гостиницах РФ и странах Европы.



### Практическое занятие 8

Вид практического занятия – занятия: семинар - заслушивание и обсуждение докладов с презентациями

Тема: **Организационно-технические мероприятия по обеспечению безопасности технологических процессов и процесса обслуживания гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об организации безопасности технологических процессов и процесса обслуживания гостей на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Практические навыки: приобретение навыков в обеспечении безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, а также соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

### Практическое занятие 9

Вид практического занятия - Смешанная форма практического занятия

Тема: **Основные направления развития сферы питания.**

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме рассмотреть основные этапы развития индустрии питания, выявить факторы, влияющие на развитие отрасли, обсудить тенденции развития московского и других региональных рынков услуг питания,

Вопросы для обсуждения:

1. Ознакомиться с состоянием и тенденциями развития сферы питания в России.
2. Выявить особенности организации сферы питания в развитых странах. Особенности развития московского рынка услуг питания.
3. Охарактеризовать тенденции развития московского и других региональных рынков услуг питания.
4. Охарактеризовать независимые предприятия питания и операционные цепи в сфере питания.
5. Объяснить значение франчайзинга в сфере питания.

Практические навыки: приобретение навыков анализа современных тенденций ресторанного рынка на основе отечественного и зарубежного опыта функционирования предприятий питания.

### Практическое занятие 10

Вид практического занятия - Смешанная форма практического занятия, отчетный семинар

Тема: **Функционально-организационная структура предприятия общественного питания. Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии. Функции предприятий питания.**

Вопросы для обсуждения и выполнения заданий:

1. Понятие, цель, принципы организационной структуры. Виды организационных структур.
2. Организационная структура предприятия питания.
3. Функциональные связи подразделений предприятия питания.
4. Взаимосвязь производственной службы и службы обслуживания.



5. Категории персонала в ресторанной сфере. Производственный и обслуживающий персонал.
6. Состав департаментов (служб, подразделений) предприятия питания.
7. Выявить миссии и цели службы Food&Beverage в гостинице.
8. Изобразить в виде схемы организационную структуру F&B в зависимости от типа и класса гостиницы.
9. Дать характеристику характеристика отдельных подразделений F&B.

Цель занятия: приобрести и укрепить знания по теме, рассмотреть миссию и цели службы питания в гостинице, формирование навыков анализа организационной структуры предприятия /службы питания.

Проведение текущей аттестации: доклады, презентации, дискуссия

Практические навыки: изучение оргструктуры предприятий/ службы питания для последующего приобретения навыков управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1)

### **Практическое занятие 11.**

Вид практического занятия: работа в малых группах

Тема занятия **Классификация предприятий питания. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления.**

Содержание практического занятия:

Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов, признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления.

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основных типах и классах предприятий питания; изучить основы научной организации труда в предприятиях питания.

Практические навыки: использования знаний о типах и классах предприятий питания для освоения профессиональных компетенций управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1), обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)

### **Практическое занятие 12.**


Вид практического занятия: семинар-диспут

Тема и содержание практического занятия: **Типы и характеристика предприятий питания в гостинице. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о типах и характеристика предприятий питания в гостиницах, основных службах предприятий питания в гостинице и их функционирования. Взаимосвязи служб в гостинице. Взаимодействие между гостем и службами в гостинице

Работа с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» в форме письменного задания.



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 89 из 80</i>

Практические навыки: приобретение навыков использования знаний для освоения профессиональных компетенций управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1), обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3).

### **Практическое занятие 13.**

Вид практического занятия: семинар-диспут, отчетный семинар

Тема и содержание практического занятия: **Организация работы служб (подразделений) предприятия питания. Организация работы службы продовольственного и материально-технического снабжения, производственной службы**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об организации работы основных служб предприятия питания; службы снабжения, организации работы цехов.

Проведение текущей аттестации – контрольная точка 2.

Практические навыки: приобретение навыков использования знаний о работе службы продовольственного и материально-технического снабжения, производственной службы (цехов) для освоения профессиональных компетенций управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1), обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3), обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

### **Практическое занятие 14.**

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия

Тема и содержание практического занятия: **Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о видах нормативной документации, изучить схему и основные стадии технологического процесса производства ресторанной продукции.

Практические навыки: приобретение навыков анализа нормативных документов, характеристики процесса производства ресторанной продукции для управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1), обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3), обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

### **Практическое занятие 15.**

Вид практического занятия: смешанная форма практического занятия, отчетный семинар

Тема и содержание практического занятия: **Основы технологии производства ресторанной продукции**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания об основах технологии производства ресторанной продукции, классификации и характеристике способов и приемов кулинарной обработки продукции, основах технологии производства блюд и кулинарных



изделий в соответствии с требованиями безопасности процесса производства, санитарно-гигиенических норм и правил.

Проведение текущей аттестации.

Практические навыки: приобретение навыков в изучении и применении технологии производства ресторанной продукции для управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1), обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3), обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

### Практическое занятие 16.

Вид практического занятия: семинар-дискуссия, отчетный семинар

Тема и содержание практического занятия: **Технологии обслуживания в ресторанном сервисе. Основные формы и методы обслуживания. Качество процессов оказания услуг в индустрии питания.**

Цель занятия: приобрести и закрепить знания о формах и методах обслуживания в ресторанном бизнесе, качестве процессов оказания услуг.

Проведение текущей аттестации.

Практические навыки: приобретение навыков в изучении и применении технологии обслуживания и качества оказания услуг питания для управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2.1), обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3), обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

### Выездные практические занятия:

Тема1.1.История зарождения и развития гостиничного и ресторанного дела Тема2.4. Типология гостиниц и других средств размещения. Тема2.5.Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	Выездное занятие в гостинице
Тема2.2.Государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности	Посещение выставки «Отель»

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем ( при необходимости)**

#### 8.1. Основная литература

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ - Москва: ФОРУМ, 2022, -432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=340792>
2. Игнатьева И. Ф., Чурилина И. Н. Гостиничное дело: учебное пособие/ - Москва: Российский государственный педагогический университет им. Герцена, 2020.-300 с.



(Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com  
<https://znanium.com/read?id=395589>

3. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=363746>

4. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/999911>

5. Техносферная безопасность: введение в направление образования: учебное пособие / В. П. Дмитренко, Е. М. Мессинева, А. Г. Фетисов. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 134 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=352814>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019 режим доступа <https://znanium.com/read?id=355236>

2. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=391634>

3. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2022. Режим доступа <https://znanium.com/read?id=389717>

4. ГОСТ Р 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания». Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-53995-2010>

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

## 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
3. Электронно-библиотечная система <http://znanium.com/>
4. Университетская библиотека: <https://biblioclub.ru/>
5. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»: <http://school-collection.edu.ru/>
6. Федеральный Интернет-портал «Российское образование». Новая образовательная среда: <http://www.edu.ru/>
7. TripAdvisor. Отзывы и публикации об отелях, достопримечательностях, ресторанах и многом другом: <https://www.tripadvisor.ru/>
8. Российская ассоциация управления проектами. [www.sovnet.ru](http://www.sovnet.ru) -
9. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации <http://rha.ru/>
10. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [gks.ru](http://gks.ru)
11. Еженедельный дайджест новостей сферы гостеприимства. Всё об отелях, гостиницах: <http://hotelier.pro>
12. Строим отель: <https://stroimhotel.ru/>
13. Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России: <https://prohotel.ru/>
14. HospitalityGuide: <https://hospitalityguide.ru/>



15. WT. Новости: <https://welcometimes.ru/opinions/gosti-v-otele-kak-vmeste-zhit-rokoleniyam-80-h-x-y-z>

**Нормативные документы.**

16. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 “Об утверждении Положения о классификации гостиниц” (действует с 1 января 2021 года до 31 декабря 2026 года): <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74857806/>

17. ГОСТ Р 55699-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.11.2013 N 1346-ст): <https://docs.cntd.ru/document/1200107032>

18. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.

19. ГОСТ 32613-2014. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

20. Стандарт «Листок жизни» - СТО-56171713-007-2020 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки», разработанный в рамках системы добровольной экологической сертификации (основан на оценке жизненного цикла и отвечает цели снижения нагрузки отрасли на окружающую среду. Новый стандарт соответствует международному системному подходу к внедрению экологических аспектов и требований экоповестки 2020-2021. Новость от 17 декабря 2021 // Экологический союз): <https://ecounion.ru/utverzhdnen-novyyj-ekostandard-listok-zhizni-dlya-gostinicz/>

21. Градостроительный Кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 190-ФЗ (ред. от 19.12.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023): [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_51040/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51040/)

22. Федеральный закон «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений» от 25.02.1999 N 39-ФЗ (последняя редакция): [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_22142/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22142/)

23. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

24. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса Frontdesk. Режим доступа: <http://www.frontdesk.ru/>

25. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма. Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>

26. Федерация рестораторов и отельеров России (ФРИО). Защищаем интересы бизнеса HoReCa с 1996 года). Режим доступа: <http://frio.ru/>

27. Инклюзивное образование. Режим доступа: <https://xn--80aabcdcpejeebhqo2afglbd3b9w.xn--p1ai/>

28. ТУРвопрос. Справочник самостоятельного туриста. Режим доступа: <https://turvopros.com/news/poiskoviki-aviabiletov-skryvayut-rejsy-v-rossii/>

29. Tourdom.ru: новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме. Режим доступа: <http://tourdom.ru>

**Журналы**

30. Гостиничное дело: <https://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html#>

31. Современный отель: <https://hotel.report/>

32. Гостиница и ресторан: бизнес и управление: [https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy\\_i\\_restorannyu\\_biznes/1203/](https://mymagazines.ru/catalog/gostinichnyy_i_restorannyu_biznes/1203/)

33. Пять звезд: [https://5stars-mag.ru/thematic\\_release/](https://5stars-mag.ru/thematic_release/)

#### **8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики: <https://rosstat.gov.ru/>
4. Федеральный перечень туристских объектов: <http://классификация-туризм.рф/displayAccommodation/index>
5. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ): <https://wciom.ru/database/>
6. Информационно-справочная система: Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>
7. Информационная справочная система: информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения, посещение профильных выставок, в гостиничных предприятиях), а так же самостоятельная работа обучающихся.

в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения.), а так же самостоятельная работа обучающихся.

##### **- лекции**

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Формы лекций:

- **лекции – диалог** ( лекция через серию вопросов, на которые слушатель должен отвечать непосредственно в ходе лекции),
- **проблемная лекция** (ПЛ) введение нового знания через проблемность вопроса и т.д.)
- **лекция – дискуссия.**
- **академическая лекция**

##### **- практические занятия**

Практические занятия по дисциплине «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» проводятся с целью приобретения практических навыков в сфере гостиничного бизнеса.

Практические занятия по дисциплине «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела»– метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практическое занятие предполагает по заданию и под руководством преподавателей выполнение и презентацию студентами результатов индивидуальной работы , подготовку



и презентацию индивидуального доклада по одной из проблемных тем дисциплине **«Основы гостиничного дела»**.

Практические занятия, включенные в изучение дисциплины «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела», направлены на формирование у студентов практических умений, практических навыков в области гостиничной деятельности, развитие навыков командной работы, коммуникативной компетентности.

Практические занятия по дисциплине «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» проводятся в специализированном кабинете, оснащённом стендами, мультимедийным техническим оборудованием и специализированным оборудованием, а также на базе гостиничных предприятий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

По дисциплине «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» **используются интерактивные формы практических занятий:**

- Практическое занятие - беседа
- Семинар-диспут;
- Семинар-заслушивание и обсуждение докладов с презентациями;
- Смешанная форма практического занятия, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов, а также с дискуссиями
- Выездное занятие в гостинице
- Экскурсия в гостиницу.
- Посещение профессиональной выставки

#### **- самостоятельная работа обучающихся.**

Целью самостоятельной работы обучающихся является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Самостоятельная работа студентов по «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» дисциплине проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации;
- формирования общих и профессиональных компетенций
- развитию исследовательских умений

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося

#### **Формы самостоятельной работы**

Подготовка индивидуальных заданий:




- написание доклада,
- подготовка реферата;
- работа в электронной образовательной среде,
- подготовка презентаций по темам.
- конспектирование, составление обзоров по темам
- составление и разработка словаря (гlossария).
- выполнение домашних контрольных работ.
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, опыты, задачи, тесты).
- выполнение творческих заданий.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

#### 10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине «Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска тренинг-студия гостеприимства, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов - 3 места с возможностью доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» Интерактивная доска МФУ, ноутбуки - 11 штук, Wi-Fi, телефон, стойка, Тренинговая стойка-ресепшн. Оборудованный тренинговый гостиничный номер
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> <hr/> <i>Лист 96 из 80</i>

	Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска
--	--