Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт права и национальной безопасности
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



А. В. Кочетков
«27» августа 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.11.17 Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса

Направление подготовки/специальность: 40.05.01 - Правовое обеспечение национальной безопасности

Профиль/направленность/специализация: Уголовно-правовая

Уровень высшего образования: специалитет

Квалификация: Юрист

год набора: 2021

Тамбов, 2026

Автор программы:
Кандидат экономических наук, доцент Мачалкин Сергей Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 40.05.01 - Правовое обеспечение национальной безопасности (уровень специалитета) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «31» августа 2020 г. № 1138).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервиса и туризма «29» июня 2022 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института права и национальной безопасности, Протокол от «27» августа 2025 г. № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины…… 4

2. Место дисциплины в структуре ОП специалитета……. 9

3. Объем и содержание дисциплины…… 10

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства…… 14

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….. 38

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…… 39

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы……. 41

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- оперативно-служебный
- правоохранительный
- правоприменительный
- правотворческий
- профилактический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 09 Юриспруденция (в сферах: правоохранительной деятельности; обороны и безопасности государства; публично-правовой деятельности в интересах национальной безопасности в части уголовно-правовых, гражданско-правовых, государственно-правовых, международно-правовых и военно-правовых отношений)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	Проектирует траекторию своего профессионального роста и личностного развития, расширяет свой профессиональный кругозор: приобретает и использует на практике базовые знания, умения и навыки из различных сфер профессиональной деятельности, в том числе в организации и управлении гостинично-ресторанным комплексом

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Заочная (семестр)						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1	3D-моделирование			+							+				
2	Аналитическое чтение			+							+				
3	Бизнес-планирование в АльтИнвест				+							+			

4	Биология развития человека в норме и патологии				+							+			
5	Введение в проектную деятельность		+							+					
6	Великие Учителя человечества (Моральные и этические учения Конфуция, Будды, Моисея, Иисуса Христа, Мухаммеда)		+							+					
7	Виктимология			+							+				
8	Военная пропаганда как информационное оружие				+							+			
9	Генетика человека		+							+					
10	Девальвация нормы психического и личностного развития: причины и последствия				+							+			
11	Духовно-нравственное воспитание	+							+						
12	Зарубежная литература и вызовы современности				+							+			
13	Защита прав человека		+							+					
14	Игровые технологии в образовании			+							+				
15	Интернет-ресурсы на службе истории: источники и методы		+							+					
16	Информационные технологии в истории				+							+			
17	Историко-культурное наследие Тамбовской области в цифровом измерении				+							+			
18	Исторические реконструкции: от археологии до 3D технологий			+							+				
19	История русской литературы		+							+					
20	Компьютерная графика и дизайн		+							+					
21	Контроль за исполнением ремонтов в многоквартирных домах			+							+				

22	Критический инструментарий для принятия решений и аргументация				+							+			
23	Лингвистическая экспертиза спорных текстов				+							+			
24	Литература русского зарубежья			+							+				
25	Личное планирование и управление рабочим временем			+							+				
26	Логика	+							+						
27	Менеджмент карьеры: как стать успешным руководителем			+							+				
28	Методы анализа и интерпретации количественных и качественных данных		+							+					
29	Методы изучения повседневности		+							+					
30	Мир современного искусства: постмодернистский проект		+							+					
31	Мировые войны в сравнительно-историческом ракурсе		+							+					
32	Молекулярно-биологические основы поведения и зависимостей		+							+					
33	Налогообложение бизнеса			+							+				
34	Народные обряды и праздники			+							+				
35	Нормы и правила современного этикета				+							+			
36	Нормы языкового общения в условиях виртуальной среды			+							+				
37	Организация и проведение маркетингового исследования (онлайн-опросов)				+							+			
38	Организация туристического бизнеса		+							+					
39	Основные приемы эффективной работы с информацией			+							+				

40	Основы аргументации				+							+			
41	Основы видеоблогинга				+							+			
42	Основы копирайтинга			+							+				
43	Основы логики		+							+					
44	Основы предоставления жилищно-коммунальных услуг населению		+							+					
45	Основы рационального природопользования		+							+					
46	Основы судебной лингвистической экспертизы			+							+				
47	Особенности рассмотрения семейных споров			+							+				
48	Особенности рассмотрения трудовых споров				+							+			
49	Поведение в публичных местах			+							+				
50	Повседневные разговоры				+							+			
51	Понятие психологической травмы в современной психологии		+							+					
52	Посттравматическое личностное развитие: приговор или точка личностного роста			+							+				
53	Правовые основы природопользования			+							+				
54	Практикум по игропедагогике				+							+			
55	Прикладные геоинформационные технологии			+							+				
56	Применение БПЛА в построении пространственных моделей				+							+			
57	Проблема смысла жизни и ценности в философии			+							+				
58	Программирование на языке Python. Базовый курс		+							+					

59	Программирование на языке Python. Продвинутый курс			+							+				
60	Программирование на языке Python. Разработка веб-приложений с использованием Flask				+							+			
61	Проектный семинар			+	+	+	+	+			+	+	+	+	+
62	Противодействие коррупции и формирование антикоррупционного поведения личности		+							+					
63	Психика и мозг		+							+					
64	Психология критического мышления		+							+					
65	Психолого-педагогические основы игропедагогики		+							+					
66	Психофизиологические основы поведения и когнитивных функций			+							+				
67	Русская писательская критика XIX-XXI веков		+							+					
68	Русская усадебная культура				+							+			
69	Самоменеджмент: методики и технологии				+							+			
70	Святыни Тамбовского края		+							+					
71	Современные ГИС-технологии		+							+					
72	Современные методы химического анализа				+							+			
73	Современные методы химического анализа в криминалистике				+							+			
74	Современные молекулярно-биологические и микробиологические методы в криминалистике			+							+				
75	Современные подходы к персональному менеджменту		+							+					

76	Современные проблемы философии				+							+			
77	Современные туристические продукты: формирование и реализация			+							+				
78	Социальные сети как коммуникационные каналы		+							+					
79	Стресс-менеджмент и эффективное взаимодействие				+							+			
80	Текст и дискурс в Интернете				+							+			
81	Технологии делового общения		+							+					
82	Технологии развития высших психических функций			+							+				
83	Тренинг «Майнд-фитнес»				+							+			
84	Философское и нравственное содержание Священных книг			+							+				
85	Фокус-группа как метод сбора данных			+							+				
86	Химическая аналитика в медицине			+							+				
87	Химический анализ природных объектов		+							+					
88	Человек на войне как социокультурный феномен			+							+				
89	Экономика природопользования				+							+			
90	Экономико-правовые аспекты создания и развития собственного бизнеса		+							+					
91	Энергоэффективность и энергосбережение в жилищной сфере				+							+			
92	Ювенальное право				+							+			
93	Язык как объект судебной экспертизы		+							+					
94	Языковая личность в виртуальном пространстве		+							+					

2. Место дисциплины в структуре ОП специалитета:

Дисциплина «Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 40.05.01 - Правовое обеспечение национальной безопасности.

Дисциплина «Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса» изучается в 4 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Очная: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	**72**	**72**
Контактная работа	32	8
Лекции (Лекции)	16	4
Практические (Практ. раб.)	16	4
Самостоятельная работа (СР)	40	60
Зачет	-	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
4 семестр								
1	Категории гостиниц.	2	1	2	1	5	7	Собеседование; выполнение практических заданий; Опрос
2	Организация службы приёма и размещения в гостиницах.	2	1	2	1	5	7	Опрос; Выполнение практических заданий
3	Организация административно-хозяйственной службы.	2	1	2	1	5	7	Опрос; Выполнение практических заданий
4	Организация службы безопасности.	2	-	2	-	5	7	Тестирование; Собеседование
5	Организация инженерно-технической службы и закупок.	2	-	2	-	5	8	Опрос; Собеседование
6	Учет в ресторанно-гостиничном бизнесе	2	1	2	1	5	8	Собеседование; Доклад-презентация

7	Организация работы городских ресторанов и ресторанов при гостиницах.	2	-	2	-	5	8	Собеседование; Тестирование
8	Продажи в ресторанно-гостиничном бизнесе.	2	-	2	-	5	8	Собеседование; Тестирование

Тема 1. Категории гостиниц. (УК-6)

Лекция.

Классификация предприятий общественного питания. Классификация ресторанов. Типы и характеристики предприятий общественного питания. Категории отелей. Сертификация гостиниц.

Практическое занятие.

1 Коллективные и индивидуальные средства размещения.
2 Классификация по размеру.
3 Классификация по видам собственности и управления.
4 Классификация по длительности проживания.
5 Классификация по режиму эксплуатации.
6 Классификация по ценам на услуги.
7 Классификация отелей по расположению. Т
8 Классификация отелей по уровню комфорта. Критерии национальных классификаций.

Задания для самостоятельной работы.

1. Используя лекционный материал, а также дополнительную литературу и информацию охарактеризуйте современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом.

Подготовьте следующие вопросы:

2. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185- 2014). Классификация отелей по сегменту рынка.

2. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.

3. Гостиничное хозяйство Тамбовской области.

Опрос по теме:

1.По каким признакам классифицируются средства размещения за рубежом?

2.Назовите основные системы классификации гостиниц в Европе, Америке, Азии, Австралии.

3.Какие причины способствуют возникновению и развитию гостиничных цепей?

4.Назовите самые известные мировые гостиничные цепи.

5.Гостиницы каких международных цепей находятся в Москве?

6.Как классифицируются средства размещения в России?

7.Назовите основные требования, применяемые к средствам размещения, согласно Государственной системе классификации.

8.Назовите основные критерии классификации гостиниц.

3. Ознакомление и анализ оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.

Тема 2. Организация службы приёма и размещения в гостиницах. (УК-6)

Лекция.

Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице Порядок регистрации и размещения гостей. Особенности регистрации иностранных туристов)

Практическое занятие.

1. Основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

3. Основные службы гостиничного предприятия.

Т4. ехнология обслуживания иностранных и российских туристов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:

- служба приема и размещения;
- служба эксплуатации номерного фонда;
- хозяйственная служба;
- инженерно-техническая служба;
- коммерческая служба; - служба безопасности.

2. Подготовка презентаций по следующей тематики:

1.Служба приема и размещения в структуре отеля.

2.Структура и функции службы приема и размещения.

3.Отличительные особенности службы приема и размещения в отелях разного типа.

4.Организация деятельности службы приема и размещения.

5.Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы.

Тема 3. Организация административно-хозяйственной службы. (УК-6)

Лекция.

Организация уборочных работ. Контроль качества уборочных работ. Организация работы персонала службы. Работа прачечных и бельевое хозяйство. Предоставление дополнительных услуг.

Практическое занятие.

1. Организация уборочных работ.
2. Контроль качества уборочных работ.
3. Организация работы персонала службы.
4. Работа прачечных и бельевое хозяйство.
5. Предоставление дополнительных услуг.

Задания для самостоятельной работы.

Изучите и подготовьте к опросу по следующему документу "Золотой стандарт" - документ, разработанный гостиничной корпорацией RITZ CARLTON для достижения высокого уровня качества обслуживания и удержания достигнутого результата // https://www.studmed.ru/view/michelli-dzhozef-a-ritz-carlton-zolotoy-standart-gostinichnogo-biznesa-novogo-tysyacheletiya-the-new-gold-standard-five-leadership-principles-for-creating-a-legendary-customer-experience-courtesy-of_1a269f1b9fe.html

Тема 4. Организация службы безопасности. (УК-6)

Лекция.

Специфика работы службы. Правовые особенности работы службы. Технология работы с персоналом и клиентами организации.

Практическое занятие.

1. Общие положения.
2. Квалификационные требования.
3. Должностные функциональные обязанности.
4. Критерии успешности исполнения трудовых обязанностей.
5. Права специалиста.
6. Права и обязанности руководителя специалиста.
7. Ответственность специалист.;
8. Условия работы.

Задания для самостоятельной работы.

Изучите какими проблемами занимается служба безопасности гостиницы.

Служба безопасности предприятия гостеприимства выполняет общие функции.
https://docs.cntd.ru/document/566351106

Тема 5. Организация инженерно-технической службы и закупок. (УК-6)

Лекция.

Материально-техническое обеспечение предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Технологические и экологические требования при строительстве предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Архитектурные и технические решения. Организация закупок и хранение.

Практическое занятие.

1. Материально-техническое обеспечение предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
2. Технологические и экологические требования при строительстве предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса. Архитектурные и технические решения.
3. Организация закупок и хранение.

Задания для самостоятельной работы.

Подготовьте вопросы:

1. Административные функции.
2. Планы работу службы.
3. Организация контроля состояния здания и его технического оборудования.
4. Проведение различных видов ремонтных работ.

Тема 6. Учет в ресторанно-гостиничном бизнесе (УК-6)

Лекция.

Организация и функции финансовой службы. Книги ежедневного учета. Книга учета движения денежных средств. Отчеты. Бюджет предприятия. Показатели деятельности ресторанно-гостиничного предприятия.

Практическое занятие.

1. История развития ресторанного бизнеса.
2. История развития ресторанного сервиса в России.
3. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса.
4. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания.

Задания для самостоятельной работы.

Доклад-презентация

Этапы становления ресторанного бизнеса в России:

- В XVI – XVII на Руси.
- XV — начале XVI в. «ямской службы».
- первая пол. XVI в. на Руси по XVIII в.
- Петровские реформы: появляются трактиры (в столицах назывались «вольными домами»).
- Первый русский ресторан («ресторасьон») открылся в Петербурге в 1805 г. при «Отеле дю Норд».
- 8 ноября (27 октября) 1917 года В.И. Ленин подписал декрет об организации общественных столовых, контроле за их деятельностью и распределению продовольственных фондов.

Подготовьте вопросы:

1. Классификация предприятий общественного питания.
2. Концепции ресторанного бизнеса.
3. Концепция сетевого ресторана.
4. Концепции деятельности предприятий быстрого обслуживания.
5. Кейтеринг как форма обслуживания потребителей.

Тема 7. Организация работы городских ресторанов и ресторанов при гостиницах. (УК-6)

Лекция.

Организация питания туристических групп и индивидуальных туристов. Организация питания в залах и номерах. Организация обслуживания банкетов. Технология организации шведского стола. Технологические документы в ресторанном бизнесе.

Практическое занятие.

1. Формы обслуживания в предприятиях ресторанного бизнеса.
2. Специальные формы обслуживания посетителей.
3. Бары: классификация и характеристика.
4. Основные виды барного обслуживания.
5. Виды оборудования и инвентаря для баров.
6. Особенности обслуживания банкет– чай.

Задания для самостоятельной работы.

1. Проведите анализ концепции развития ресторанного бизнеса на региональном уровне.
2. Проведите анализ "Топ-10 Лучших ресторанов России 2020 (2021 г.)".

Тема 8. Продажи в ресторанно-гостиничном бизнесе. (УК-6)

Лекция.

Организация службы продаж. Прямые продажи и работа с агентами. Электронные продажи в гостиничном бизнесе. Глобальные системы резервирования.

Практическое занятие.

1. Книги ежедневного учета.
2. Главная книга.
3. Отчет о прибылях и убытках.
4. Отчет о движении денежных средств.

Подготовьте сообщения на тему: «Проблемы управления качеством в гостиничном сервисе и пути их решения»

Изучить и законспектировать вопросы:

1.Измерение удовлетворённости персонала.

2.Организация работы с жалобами потребителей: рассмотрение жалоб и претензий потребителей, принятие мер.

Задания для самостоятельной работы.

Ознакомьтесь с формами для фиксации показателей финансовой деятельности отеля.

Подготовьте вопросы:

1 Организация службы продаж.
2 Прямые продажи и работа с агентами.
3 Электронные продажи в гостиничном бизнесе.
4 Глобальные системы резервирования.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

4 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Max. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Категории гостиниц.	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		выполнение практических заданий	5	5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил более 3 грубых ошибок
		Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
2.	Организация службы приёма и размещения в гостиницах.	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Выполнение практических заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов; 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.
3.	Организация административно-хозяйственной службы.	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание. Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание.

		Выполнение практических заданий	5	5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов; 4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет; 3 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов; 2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов; 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.
4.	Организация службы безопасности.	**Тестирование(контрольный срез)**	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1 балл - менее 25% правильных ответов баллов не дает
		Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
5.	Организация инженерно-технической службы и закупок.	Опрос	5	Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке: - правильность ответа по содержанию; - полнота и глубина ответа; - сознательность ответа; - логика изложения материала; - рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи; - своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе; - использование дополнительного материала; - рациональность использования времени, отведенного на задание
		Собеседование	5	5 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов. 4 балла – студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов. 3 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов. 2 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов 1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил более 3 грубых ошибок
6.	Учет в ресторанно-гостиничном бизнесе	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

		Доклад-презентация	5	Презентация подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как: 5 балла – содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели. ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала; - оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления; - личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы: - содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы. 4 балла – презентация соответствует теме, структура и оформление отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию 3 балла - презентация соответствует теме, структура отвечает вышеперечисленным требованиям, студент свободно владеет материалом, демонстрирует глубокие, систематизированные знания, свободно отвечает на вопросы используя профессиональную терминологию. В оформлении имеются недоработки. 2 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент владеет неполной информацией по теме, затрудняется с ответами на задаваемые вопросы; 1 балла – в структуре и оформлении презентации имеются недоработки, материал представлен в презентации не рационально, мало иллюстративного материала, студент не владеет информацией по теме, не отвечает на задаваемые вопросы;
7.	Организация работы городских ресторанов и ресторанов при гостиницах.	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает

8.	Продажи в ресторанно-гостиничном бизнесе.	Собеседование	5	Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
		Тестирование	10	10 балла – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5 балла – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балл – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. 1- менее 25% правильных ответов баллов не дает
9.	Премиальные баллы		20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 15 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 15 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплине – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в материалах всероссийской или международной конференции / журнале из перечня ВАК – 15 / 20
10.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		80	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
11.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

выполнение практических заданий

Тема 1. Категории гостиниц.

Ситуация 1

На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1.Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2.Охарактерицуйти средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
- уровень
- ассортимент
- стоимость услуг

- ценовая политика на средства размещения.

3.Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Ситуация 2

В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1.Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2.Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3.Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Ситуация 3

Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1.Дайте характеристику:

а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;

б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2.Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Ситуация 4

Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1.Перечислите функции службы приема и размещения.

2.Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Ситуация 5

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1.Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.

2.Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3.Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Ситуация 6

Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой–либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.

3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Ситуация 7

Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

1.систему управления качеством услуг в гостинице

2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия

3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Тема 2. Организация службы приёма и размещения в гостиницах.

Задача 1. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне; от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

Задача 2. Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задача 3. В гостинице «Советская» (г.Санкт-Птербург) к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким' образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

Задача 4. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку $1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задача 5. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов: - низкий (20 сентября-10 июня); -средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября); - высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа); - максимальный (5-20 августа). В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона? Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет $100, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону - 12%, услуги питания - 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей. групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задача 6. Крупное предприятие планирует строительство гостиницы уровня 3*, общей площадью 1200 кв. м. Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 35 кв. м. общей площади, из них 20 кв. м. - площадь номера. Затраты определяются из расчета $40 тыс. на единицу номерного фонда. Рассчитайте площадь, необходимую под организацию конференц-зала (35% от жилого фонда гостиницы).

Задача 7. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например: - бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование; - задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки; - шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание. Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задача 8. Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров. 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 кв. м), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами.

Задача 9. Исходя из типовой модели отеля на 3540 номеров, примем за основу норму уборки 18 номеров в смену. Загрузка гостиницы составляет на данный момент 80 %. Группа горничных состоит из четырех сотрудников и старшей горничной, к каждой группе прикреплен помощник для уборки помещений общего пользования и прочих поручений. Ежедневно в прачечной отеля работают смены из 5 человек по 5-дневному рабочему графику, с 40-часовой рабочей неделей. Определите минимальное количество персонала, необходимое для поддержания чистоты и порядка в отеле, бесперебойной работы прачечной. Следует учесть, что периодически требуется осуществлять замены персонала (отпуск, больничный и т.д.).

Задача 10. Гостиница А экономического класса обладает площадью 8000 кв. м., номерной фонд- 110 единиц, средняя площадь каждой-18 кв. м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет $20 тыс. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Задача 11. При проектировании бизнес-отеля на 300 номеров требуется определить: - площадь конференц-залов (40% от общего числа гостей, при норме 4—5 кв. м. на одного гостя); - площадь лобби-бара (25% от количества гостей и норме 3 кв. м. на каждое посадочное место бара).

Тема 3. Организация административно-хозяйственной службы.

Классификация предприятий общественного питания. Концепции ресторанного бизнеса. Концепция сетевого ресторана.Концепции деятельности предприятий быстрого обслуживания. Кейтеринг как форма обслуживания потребителей.

Анализ нормативных документов по безопасности услуг: Общие требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания. Углубленное изучение материалов темы.

Доклад- презентация

Тема 6. Учет в ресторанно-гостиничном бизнесе

Подготовьте доклад-презентацию по следующей тематики:

Этапы становления ресторанного бизнеса в России:

- В XVI – XVII на Руси.
- XV — начале XVI в. «ямской службы».
- первая пол. XVI в. на Руси по XVIII в.
- Петровские реформы: появляются трактиры (в столицах назывались «вольными домами»).
- Первый русский ресторан («ресторасьон») открылся в Петербурге в 1805 г. при «Отеле дю Норд».
- 8 ноября (27 октября) 1917 года В.И. Ленин подписал декрет об организации общественных столовых, контроле за их деятельностью и распределению продовольственных фондов.

Опрос

Тема 1. Категории гостиниц.

1 Какие причины способствуют возникновению и развитию гостиничных цепей?
2 Назовите самые известные мировые гостиничные цепи.
3 Гостиницы каких международных цепей находятся в Москве?
4 Как классифицируются средства размещения в России?
5 Назовите основные требования, применяемые к средствам размещения, согласно Государственной системе классификации.
6 Назовите основные критерии классификации гостиниц.
7 Классификация гостиниц г. Тамбова.

Тема 2. Организация службы приёма и размещения в гостиницах.

1.Выделите основные и специфические черты гостиничных услуг.

2.Раскройте понятие гостиничного продукта, перечислите его потребительские свойства.

3.Раскройте специфику различных систем гостеприимства.

4.Перечислить типы организационных структур, используемых в гостиничной индустрии.

5.Назовите принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия.

6.Персонал контактной зоны, заднего плана, центра прибыли – структура, основные функции.

6.Дайте характеристику подразделениям гостиничного предприятия.

Тема 3. Организация административно-хозяйственной службы.

Нормативно-правовая документация, регламентирующая ответственность предприятия питания при организации обслуживания гостей в зале ресторана. Взаимосвязь особенностей управления и концепции ресторана. Классификация и характеристика методов и форм обслуживания. Основные элементы ресторанного сервиса: встреча и размещение гостей; прием и оформление заказа, передача заказа на производство и т.д. Организация процесса обслуживания потребителей в зале. Информационное и правовое обеспечение управления персоналом в ресторане. Французская, английская, европейская и русская технология подачи блюд. Порядок расчета с потребителями. Правила и техника предварительной сервировки стола тарелками, приборами, стеклянной посудой. Сервисные направления при сервировке столов. Сервисные технологии при подаче блюд, закусок и напитков. Способы предложения блюд и напитков по новым технологиям. Дизайнерские направления в оформлении столов. Различные виды сервировки с элементами дизайна. Управление конфликтами и стрессами. Использование тренингов и ролевых игр в вопросах управления и развития персонала ресторана. Мотивация и оценка деятельности обслуживающего персонала ресторана. Стандартизация и сертификация в ресторанном сервисе.

Тема 5. Организация инженерно-технической службы и закупок.

1 Цели и задачи инженерно-технической службы (профилактические работы, ремонтные работы, замена оборудования, реконструкция).
2 Организационная структура инженерно-технической службы.
3 Взаимодействие инженерно-технической службы с другими службами гостиницы.
4 Инженерно-техническое оборудование и системы современной гостиницы.
5 Значение инженерно-технической службы в обеспечении безопасности и качества гостиничных услуг.
6 Аттестация персонала инженерно-технической службы.
7 Инструктаж по противопожарной безопасности.
8 Положение о группе инженерно-технической защиты.

Собеседование

Тема 1. Категории гостиниц.

1 Стандартные классификации средств размещения.
2 Коллективные и индивидуальные средства размещения.
3 Классификация по размеру. Классификация по видам собственности и управления.
4 Классификация по длительности проживания.
5 Классификация по режиму эксплуатации.
6 Классификация по ценам на услуги. Классификация отелей по расположению.
8 Классификация отелей по уровню комфорта. Критерии национальных классификаций.
9 Классификация средств размещения в России.
10 Гостиничные предприятия региона (классификация).

Тема 4. Организация службы безопасности.

1 Специфика работы службы.
2 Правовые особенности работы службы.
3 Технология работы с персоналом и клиентами организации.

Тема 5. Организация инженерно-технической службы и закупок.

1 Административные функции.

2 Планы работу службы.
3 Организация контроля состояния здания и его технического оборудования.
4 Проведение различных видов ремонтных работ.

Тема 6. Учет в ресторанно-гостиничном бизнесе

Отделение обслуживания. Служба приема и размещения (frontoffice). Обслуживающий персонал в уни форме. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания. Подразделение бронирования номеров. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба. Служба маркетинга и продаж. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.

Тема 7. Организация работы городских ресторанов и ресторанов при гостиницах.

1 Организация питания туристических групп и индивидуальных туристов.
2 Организация питания в залах и номерах.
3 Организация обслуживания банкетов.
4 Технология организации шведского стола.
5 Технологические документы в ресторанном бизнесе.

Тема 8. Продажи в ресторанно-гостиничном бизнесе.

1 Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.
2 Выбор системы бухгалтерскогоучета.
3 Uniform System of Account for the Lodging Industry (USALI).
4 Нормативно-законо дательная основа.
5 Бухгалтерский учет. Налоговый учет. УСН в гостиничном бизнесе.
6 Единый налог на вмененный доход. Ведение раздельного учета.

Тестирование

Тема 4. Организация службы безопасности.

В каком цехе приготавливают горячие супы, бульоны, гарниры?
А. Холодный цех
В.Кулинарный цех
С. Горячий цех
Д. Все ответы верны
Е . Кондитерский цех

Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?
А. Бар
В. Кафе
С. Ресторан
Д. Закусочная
Е. Ларек

Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?
А. Организация питания
В. Кулинарные цеха
С. Складское помещение
Д. Все ответы верны
Е. Коридорные помещения

Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?
А. Руководитель ПОП
В. Директор ПОП
С. Работники
Д. Все ответы верны
Е. Налоговая

Режим хранения товаров это ?
А . Определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность
В. Срок реализации продуктов
С.Отпуск продуктов
Д. Влажность продукта
Е. Питательные вещества

Где не рекомендуется хранить продукты?
А. В коридорах на разгрузочных площадках
В. Складских помещениях
С. В складе
Д. В холодильнике
Е. В Цехах

Меню это?
А . Соответствующий документ

В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены
С. Накладная
Д . Сертификат
Е. Товарный чек

Что такое рабочее место работника ?
А . Это часть производственный площадки , где работник выполняет определенные операции
В . Производственные помещения
С. Организация питания без участия работника
Д. Санаторий
Е. Все ответы верны

Какими могут быть рабочие места?
А. Специализированные и универсальные
В. Модулированные
С . Стационарнные
Д. Универсальные
Е. Критические

Где организуют овощные цеха?
А. На ПОП большой и средней мощности
В. На ПОП малой мощности

С . На больших организациях
Д. В Кафе
Е.В ресторанах

На какие классы делятся предприятия общественного питания?
А .Люкс первый, второй
В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий
С. Первый, Второй
Д. Второй , экстра
Е. Третий

Перечислите виды торговых залов?
А.Закрытые, полузакрытые , открытые сады
В . Заготовочные
С. Закрытые сады
Д. Полузакрытые
Е. Открытые

Торговый зал это?
А.Помещения для складов
В. Помещения для людей.
С. Помещения для развлечений
Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
Е. Помещения для детей

Перечислите виды скатертей?
А. Льяные
В. Полульяные и х\б
С. Экстра люкс
Д . Первый вид
Е. Льяные , полульяные и х\б

К каким прибором относят нож и вилку
А. Фруктовой
В. Столовые
С . Все ответы верны
Д. Закусочные
Е . Десертные

На предприятия какого класса применяют открытое освещения?
А . Второго и Третьего
В. Люкс
С. Экстра
Д. Все ответы верны
Е. Третьего

Как подают соусы?
А. В соуснице
В. В чесночнице

С. В тарелках
Д. В бокалах
Е . В Турке

Как подают горячие вино?
А Слева от посетителей
В. С правой стороны посетителей
С. С передней части
Д . В начале
Е . Перед выходом

Сколько видов уборки посуды существует?
А. 1
В.7
С.5
Д. 6
Е. 4

Размеры белых салфеток?
А. 46х46
В.30х30
С.20х30
Д.10х20
Е.5х15

На сколько помещений разделяется моечная ?
А. 3
В.4
С.10
Д.1
Е.2

Метрдотель-это?
А. Официант
В. Главный по кухне
С. Связующие звено между руководством и посетителями
Д. Все ответы верны
Е. Администратор

Перечислите виды торговых залов?
А.Закрытые, полузакрытые , открытые сады
В . Заготовочные
С. Закрытые сады
Д. Полузакрытые
Е. Открытые

С какой стороны должен подойти официант к посетителю?
А. Слева

B. Справа
C. По центру
Д.Сзади
E.Все ответы верны

Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов?
A. Санитарные нормы
B. Контроль продуктов
C. Температура помещения
Д. Влажность помещения
E. Все ответы верны

Обычно меню завтрака входит?
A. Чай, кофе ,молоко
B. Коньяк
C. Вино
Д.Ром
E. Сок

В каком году вышел закон о государственной поддержке малого предпринимательства ?
A .1995
B.1993
C.2001
Д.2007
E.2002

Хранения фарфоровой посуды?
A. по 10-20шт
B. По 20-30шт
C. 10-15шт
Д.5-10
E.6-12шт

Холодный цех это?
A. Выдача супов
B. Прием грязной посуду
C. Выдача заказов
Д. Выдача салатов
E. Буфет

Заказ-счет выписывается в ?
A. В 2-ух экземплярах
B. В 5-ти экземплярах
C. В 1-ом экземпляре
Д. В 6-и экземплярях
E. Все ответы верны

Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:
A.65-70°C;
B.45-55°C;
C. 35-40°C;
Д. 45-50°C.
E. 85-90°C.

Меню это?
A . Соответствующий документ

B. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены
C. Накладная
Д . Сертификат
E. Товарный чек

Тема 7. Организация работы городских ресторанов и ресторанов при гостиницах.

В каком цехе приготавливают горячие супы, бульоны, гарниры?
A. Холодный цех
B.Кулинарный цех
C. Горячий цех
Д. Все ответы верны
E . Кондитерский цех

Предприятия общественного питания с широким ассортиментом блюд это?
A. Бар
B. Кафе
C. Ресторан
Д. Закусочная
E. Ларек

Служат для приемки товаров, полуфабрикатов?
A. Организация питания
B. Кулинарные цеха
C. Складское помещение
Д. Все ответы верны
E. Коридорные помещения

Кто несет ответственность за соблюдение и контроль санитарных правил?
A. Руководитель ПОП
B. Директор ПОП
C. Работники
Д. Все ответы верны
E. Налоговая

Режим хранения товаров это ?
A . Определенная температура, скорость движения воздуха, относительная влажность
B. Срок реализации продуктов

С.Отпуск продуктов
Д. Влажность продукта
Е. Питательные вещества

Где не рекомендуется хранить продукты?
А. В коридорах на разгрузочных площадках
В. Складских помещениях
С. В складе
Д. В холодильнике
Е. В Цехах

Меню это?
А . Соответствующий документ

В. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены
С. Накладная
Д . Сертификат
Е. Товарный чек

Что такое рабочее место работника ?
А . Это часть производственный площадки , где работник выполняет определенные операции
В . Производственные помещения
С. Организация питания без участия работника
Д. Санаторий
Е. Все ответы верны

Какими могут быть рабочие места?
А. Специализированные и универсальные
В. Модулированные
С . Стационарнные
Д. Универсальные
Е. Критические

Где организуют овощные цеха?
А. На ПОП большой и средней мощности
В. На ПОП малой мощности
С . На больших организациях
Д. В Кафе
Е.В ресторанах

На какие классы делятся предприятия общественного питания?
А .Люкс первый, второй
В. Люкс, Экстра, первый, второй, третий
С. Первый, Второй
Д. Второй , экстра
Е. Третий

Перечислите виды торговых залов?
А.Закрытые, полузакрытые , открытые сады
В . Заготовочные
С. Закрытые сады
Д. Полузакрытые
Е. Открытые

Торговый зал это?
А.Помещения для складов
В. Помещения для людей.
С. Помещения для развлечений
Д. Помещения, где принимают и обслуживают посетителя
Е. Помещения для детей

Перечислите виды скатертей?
А. Льяные
В. Полульяные и х\б
С. Экстра люкс
Д . Первый вид
Е. Льяные , полульяные и х\б

К каким прибором относят нож и вилку
А. Фруктовой
В. Столовые
С . Все ответы верны
Д. Закусочные
Е . Десертные

На предприятия какого класса применяют открытое освещения?
А . Второго и Третьего
В. Люкс
С. Экстра
Д. Все ответы верны
Е. Третьего

Как подают соусы?
А. В соуснице
В. В чесночнице
С. В тарелках
Д. В бокалах
Е . В Турке

Как подают горячие вино?
А Слева от посетителей
В. С правой стороны посетителей
С. С передней части
Д . В начале
Е . Перед выходом

Сколько видов уборки посуды существует?
A. 1
B.7
C.5
Д. 6
E. 4

Размеры белых салфеток?
A. 46x46
B.30x30
C.20x30
Д.10x20
E.5x15

На сколько помещений разделяется моечная ?
A. 3
B.4
C.10
Д.1
E.2

Метрдотель-это?
A. Официант
B. Главный по кухне
C. Связующие звено между руководством и посетителями
Д. Все ответы верны
E. Администратор

Перечислите виды торговых залов?
A.Закрытые, полузакрытые , открытые сады
B . Заготовочные
C. Закрытые сады
Д. Полузакрытые
E. Открытые

С какой стороны должен подойти официант к посетителю?
A. Слева
B. Справа
C. По центру
Д.Сзади
E.Все ответы верны

Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов?
A. Санитарные нормы
B. Контроль продуктов
C. Температура помещения
Д. Влажность помещения

E. Все ответы верны

Обычно меню завтрака входит?
A. Чай, кофе ,молоко
B. Коньяк
C. Вино
Д.Ром
E. Сок

В каком году вышел закон о государственной поддержке малого предпринимательства ?
A .1995
B.1993
C.2001
Д.2007
E.2002

Хранения фарфоровой посуды?
A. по 10-20шт
B. По 20-30шт
C. 10-15шт
Д.5-10
E.6-12шт

Холодный цех это?
A. Выдача супов
B. Прием грязной посуду
C. Выдача заказов
Д. Выдача салатов
E. Буфет

Заказ-счет выписывается в ?
A. В 2-ух экземплярах
B. В 5-ти экземплярах
C. В 1-ом экземпляре
Д. В 6-и экземплярях
E. Все ответы верны

Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:
A.65-70°C;
B.45-55°C;
C. 35-40°C;
Д. 45-50°C.
E. 85-90°C.

Меню это?
A . Соответствующий документ

B. Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий , имеющихся в продаже на данный день с указанием цены

C. Накладная

Д . Сертификат

E. Товарный чек

Тема 8. Продажи в ресторанно-гостиничном бизнесе.

1. Укажите недостатки функциональной структуры управления гостиницей:

a) длительность процедур принятия решений; b) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;

c) появление тенденций чрезмерной

централизации;

d) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников; e) относительно застывшая организационная форма.

2. Какая служба в гостинице занимается вопросами оперативного и стратегического планирования:

a) административная служба;

b) служба обслуживания;

c) коммерческая служба;

d) финансовая служба;

e) служба дополнительных услуг.

3. Укажите категорию гостиницы, в которой всему персоналу, работающему с проживающими, требуется знание двух языков на более высоком уровне:

a) «5 звезд»; b) «4 звезды»; c) «3 звезды»; d) «2 звезды».

4. Какие требования предъявляют к персоналу гостиницы:

a) пройти профессиональную подготовку;

b) знание компьютера и специализированных программ;

c) медицинские требования;

d) не заниматься посторонними делами на рабочем месте; e) поведение и внешний вид; f) униформа.

5. Какая служба включает в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков:

a) административная служба;

b) коммерческая служба;

c) служба дополнительных услуг;

d) служба приема и обслуживания.

6. Ваучер — это:

a) платежный документ;

b) каталог для хранения счетов клиентов в цифровом порядке;

c) прибор для фиксации дальних телефонных разговоров.

7. Какие из перечисленных дополнительных услуг относятся к бытовым:

a) услуга «будильник»; b) такси; c) визовая поддержка; d) трансфер; e) обмен валюты.

8. Какие из перечисленных обязательных услуг включены в стоимость номера:

a) безопасность;

b) консьерж;

c) туалетные принадлежности (полотенца, шампунь, мыло, туалетная бумага);

d) обмен валюты; e) уборка номера.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (УК-6)

1. Структура и роль службы приема и размещения в формировании гостиничных услуг
2. Какое значение имеет служба приема и размещения в отеле, какова структура службы, какие факторы влияют на ее формирование
3. Раскройте функции администратора службы приема и размещения
4. Каким образом организована работа службы приема и размещения, каковы особенности графика работы сотрудников.
5. Раскройте функции ночного аудита, какова роль ночной смены в функционировании службы
6. Раскройте функции дневной и вечерней смен службы приема и размещения. С какой целью вводятся дополнительные смены сотрудников службы приема и размещения
7. Какую роль выполняет руководитель службы приема и размещения, какие требования предъявляются к кандидатам на эту должность
8. Раскройте сущность процесса обслуживания гостей в отеле.
9. Какие виды тарифов применяются в гостиничной индустрии, в чем их особенность.
10. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
11. Какие факторы влияют на формирование цены.
12. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
13. Из каких этапов состоит процедура поселения гостя . В чем сущность и значение «Встречи и приветствия гостей», какие требования применяются к данной процедуре
14. Раскройте различные типологии гостей отеля
15. Раскройте технологию и порядок регистрации гостей отеля
16. В чем особенности оформления туристских групп в отеле
17. Согласно, каким нормативным документам и как осуществляется регистрация иностранных граждан
18. При каких условиях иностранные граждане не подлежат учету по месту пребывания
19. Раскройте правила заполнения формы уведомления о прибытии иностранных граждан
20. Каким образом сотрудники службы приема и размещения выясняют кредитоспособность клиентов, в чем сложность данной процедуры 21. Бронирование: понятие, источники заявок, каналы заявок на бронирование
22. Что понимается под назначением номера, какие моменты необходимо учитывать при размещении гостя
23. Раскройте порядок продления проживания гостей в отеле
24. Каковы причины и последовательность перевода гостя из одного номера в другой
25. Каким образом осуществляется окончательный расчет с гостем
26. Раскройте сущность и правила оформления выезда

Типовые задания для зачета (УК-6)

Задача 1. Процесс предоставления гостиничных услуг лежит в широком диапазоне; от полностью автоматизированного до абсолютно персонализированного. Определите в указанном диапазоне место приложения основных усилий по решению проблем качества гостиничных услуг. Задача требует аналитического решения. Ключевые слова: гостеприимство, человеческий фактор, система управления качеством.

Задача 2. Клиенты гостиницы А (номерной фонд составляет 86 единиц) часто жаловались на отсутствие любезности со стороны служащих. Администрация выбрала в качестве решения проблемы стратегию сокращения контактов гостей с обслуживающим персоналом (усилила автоматизацию цикла обслуживания гостя). Проанализируйте ситуацию, оцените принятое администрацией решение, предложите свои варианты выхода из данного положения.

Задача 3. В гостинице «Советская» (г.Санкт-Птербург) к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким' образом анкетирование персонала помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

Задача 4. В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку $1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

Задача 5. В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов: - низкий (20 сентября-10 июня); -средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября); - высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа); - максимальный (5-20 августа). В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона? Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет $100, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону - 12%, услуги питания - 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей. групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Задача 6. Крупное предприятие планирует строительство гостиницы уровня 3*, общей площадью 1200 кв. м. Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 35 кв. м. общей площади, из них 20 кв. м. - площадь номера. Затраты определяются из расчета $40 тыс. на единицу номерного фонда. Рассчитайте площадь, необходимую под организацию конференц-зала (35% от жилого фонда гостиницы).

Задача 7. В международной практике для определения статуса номера используются специальные термины. Например:

- бесплатный: номер занят, но гость не платит за его использование; -

задерживаемый: гость продляет срок проживания минимум на 1 сутки;

- шкипер: гость покинул гостиницу без оплаты за проживание. Предложите другие варианты статуса номера, необходимые для оперативного учета состояния номерного фонда в гостинице.

Задача 8. Современный транзитный пригородный отель: 350 номеров. 2 ресторана, несколько баров, кафе, банкетный зал (150 кв. м), обслуживание в номерах, крытый бассейн с фитнес-центром, полностью автоматизированная стойка службы приема и размещения, игровой зал (настольный теннис, видеоигр бильярд)). Представьте организационную структуру отеля, покажите функциональные взаимосвязи между ее службами.

Задача 9. Исходя из типовой модели отеля на 3540 номеров, примем за основу норму уборки 18 номеров в смену. Загрузка гостиницы составляет на данный момент 80 %. Группа горничных состоит из четырех сотрудников и старшей горничной, к каждой группе прикреплен помощник для уборки помещений общего пользования и прочих поручений. Ежедневно в прачечной отеля работают смены из 5 человек по 5-дневному рабочему графику, с 40-часовой рабочей неделей. Определите минимальное количество персонала, необходимое для поддержания чистоты и порядка в отеле, бесперебойной работы прачечной. Следует учесть, что периодически требуется осуществлять замены персонала (отпуск, больничный и т.д.).

Задача 10. Гостиница А экономического класса обладает площадью 8000 кв. м., номерной фонд- 110 единиц, средняя площадь каждой-18 кв. м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет $20 тыс. Определите сумму недополученного гостиницей дохода от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80% от общей площади.

Задача 11. При проектировании бизнес-отеля на 300 номеров требуется определить:

- площадь конференц-залов (40% от общего числа гостей, при норме 4—5 кв. м. на одного гостя);

- площадь лобби-бара (25% от количества гостей и норме 3 кв. м. на каждое посадочное место бара).

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-6	Демонстрирует достаточный уровень знаний технологий для обслуживания гостей гостинично-ресторанного комплекса, владеет навыками организации и управления гостинично-ресторанного комплекса, приминяет навыки клиентоориентированных технологий в обслуживании
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-6	Демонстрирует слабый уровень знаний технологий для обслуживания гостей гостинично-ресторанного комплекса, не владеет навыками организации и управления гостинично-ресторанного комплекса, не может приминить навыки клиентоориентированных технологий в обслуживании

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;

- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.

- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентаци, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели. ссылки на ресурсы. соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы:
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности : учеб. пособие для бакалавров. - СПб. [и др.]: Питер, 2015. - 448 с.

2. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/78686.html

6.2 Дополнительная литература:

1. Ермоленко, А. А., Захарова, И. Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. - 490 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9590.html

2. Захарова, И. Ю. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. - 76 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9763.html

3. Драчева, Я. В., Лазовская, С. В. Экономика туризма : рабочая тетрадь. учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика туризма. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 39 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9767.html

4. Пяткова, С. Г. Организация туристской деятельности : учебно-методическое пособие. направление подготовки 100400 туризм. квалификация (степень) бакалавр. - 2024-08-30; Организация туристской деятельности. - Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2015. - 99 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/87025.html

5. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие. - Москва: Альтаир : МГАВТ, 2014. - 85 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691

6. Драчева, Я. В., Лазовская, С. В. Экономика туризма : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика туризма. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. - 45 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/9768.html

7. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие. - Москва: Финансы и статистика, 2014. - 304 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033256.html

8. Елина, В. Н. Организация туристской деятельности : методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. - 65 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/86409.html

9. Веселова, Н. Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для бакалавров. - Весь срок охраны авторского права; Организация туристской деятельности. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 255 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/83129.html

10. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016. - 124 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576573

11. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов : учебное пособие. - Москва: Новое знание, 2004. - 391 с.

12. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : Сб. нормативных документов: Учеб. пособие для вузов. - 2-е изд., испр. и доп.. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 443 с.

13. Жидков И.Е. Формирование и развитие рынка услуг ресторанного бизнеса в экономике России : дис. ... канд. эконом. наук:08.00.01.,08.00.05. - Тамбов, 2004. - 133 с.

14. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания : учеб. пособ.. - 3-е изд., стер.. - М.: Изд. центр "Академия", 2006. - 223 с.

15. Малышкина Е.А. Обеспечение конкурентоспособности предпринимательских структур на рынке ресторанного бизнеса : дис. ... канд. экон. наук:08.00.05 : Защищена 04.07.09 : Утв. 19.02.10. - Тамбов, 2009. - 158 с.

16. Главчева, С. И., Чередниченко, Л. Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учебное пособие. - 2025-02-05; Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 206 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: http://www.iprbookshop.ru/44975.html

17. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие. - Москва: Дашков и К, 2014. - 248 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017261.html

18. Камышева Е. Ю., Рахметова Е. С., Шабунина К. Д. Как открыть ресторан : учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - 100 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575428

6.3 Иные источники:

1. Всемирный совет по туризму и путишествиям (WTTC) - http:/www.wttc.org
2. Информационные системы в туризме. ПО Мастертур - http://www.megatec.ru/
3. Компьютерные технологии в туризме - http://www.arimsoft.ru/
4. Современные проблемы сервиса и туризма - http://spst-journal.org
5. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации - http:/www.russiatourism.ru
6. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов -
7. ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения -
8. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг -

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Операционная система "Альт Образование"

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

CorelDRAW Graphics Suite X3

Adobe Photoshop CS3

7-Zip 9.20

1С:Предприятие 8.2 (8.2.18.61) учебная

IBM SPSS Statistics 20

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"
Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08
LiteManager Pro - Server
Microsoft Office Профессиональный плюс 2007
Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: https://www.prlib.ru
2. Российская государственная библиотека: официальный сайт. – URL: https://www.rsl.ru
3. Российская национальная библиотека: официальный сайт. – URL: http://nlr.ru
4. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: http://www.consultant.ru
5. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: http://www.tambovlib.ru
6. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: https://biblioclub.ru

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.