

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Факультет истории, мировой политики и социологии
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. декана факультета



Н.Е. Зудов

«22» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса

Направление подготовки/специальность: 47.03.01 - Философия

Профиль/направленность/специализация: Теоретико-методологический

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2023

Тамбов, 2023

Авторы программы:

Кандидат экономических наук, доцент Кондраков Игорь Викторович

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 47.03.01 - Философия (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «12» августа 2020 г. № 966).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «14» июня 2023 г. Протокол № 10

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета истории, мировой политики и социологии, Протокол от «22» июня 2023 г. № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Бакалавриата.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	4
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	27
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	29
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	31

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

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

- научно-исследовательский
- педагогический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 01 Образование и наука (в сферах: реализации образовательных программ среднего профессионального образования, высшего образования, дополнительных профессиональных программ; научных исследований)

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
---	---	-----------------------------------

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Технология и организация гостинично-ресторанного комплекса» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 47.03.01 - Философия.

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

3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины:

Вид учебной работы
Общая трудоёмкость дисциплины

3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Формы текущего контроля
3 семестр		
1	Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса	Собеседование; выполнение практических заданий
2	Технологии и технологический процесс в гостинично-ресторанном комплексе	Опрос; Выполнение практических заданий

3	Технология гостинично-ресторанного сервиса	Опрос; Выполнение практических заданий
4	Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане	Тестирование
5	Классификация гостиниц	Опрос; Собеседование
6	Основные функции и службы гостинично-ресторанного комплекса	Собеседование
7	Технология подбора персонал	Собеседование
8	Учет и отчетность в гостинично-ресторанном бизнесе	Собеседование; Опрос
9	Источники правового регулирования услуг отелей	Собеседование; Опрос; Тестирование

Тема 1. Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса (УК-6)

Лекция.

Факторы, стимулирующие развитие туризма: новые направления развития науки и техники, появление новых технологий; экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах; нововведения, осуществляемые международными организациями, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара; государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий; изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристской продукта; внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом

Практическое занятие.

1. Раскрыть геополитические принципы, влияющие на технический прогресс в туризме.
2. Назвать механизмы, способствующие конкурентоспособности и продвижению гостиничных услуг.
3. Определить направления технического прогресса в оснащении туристских предприятий.
4. Раскрыть факторы, стимулирующие развитие туризма.
5. Определить характерные особенности процесса глобализации в индустрии туризма.

Задания для самостоятельной работы.

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

2. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 2. Технологии и технологический процесс в гостинично- ресторанном комплексе (УК-6)

Лекция.

Общее понятие сути технологии и технологического процесса. Этапы формирования технологического процесса. Понятие и структура производственного процесса. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Жизненный цикл технологии. Производственный процесс. Технологический процесс. Основные составляющие технологического процесса, проектирование и эффективность. Эффективность технологического процесса и его оценка.

Практическое занятие.

1. Понятие и структура производственного процесса.
2. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
3. Структура процесса оказания услуг.
4. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сравнительный анализ типов и методов организации выполнения услуг.
2. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.
3. Показатели оценки уровня организации производства.
4. Анализ современных сервисных технологий, завоевавших признание потребителей («брендов»).
5. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 3. Технология гостинично- ресторанного сервиса (УК-6)

Лекция.

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.

Практическое занятие.

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

Задания для самостоятельной работы.

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

Тема 4. Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане (УК-6)

Лекция.

Виды торговых помещений, их назначение, характеристика. Оснащение торговых помещений мебелью, торговым оборудованием, посудой, столовым бельем. Современные требования к мебели. Правила расстановки мебели (столов, стульев) в зале ресторана. Столовая посуда и приборы. Классификация, требования к посуде и приборам. Столовое белье: виды, назначение. Порядок получения и подготовки столовой посуды, приборов, столового белья. Виды меню, их характеристика. Требования к составлению и оформлению меню. Последовательность расположения блюд в меню. Инжиниринг меню. Технологичность меню. Структурирование карты вин. Гармонизация карты вин и меню. Карта бара, карта коктейлей. Сигарная карта. Чайная и десертная карта. Основные принципы, порядок их составления и оформления.

Практическое занятие.

1. Формы обслуживания в предприятиях ресторанного бизнеса.
2. Специальные формы обслуживания посетителей.
3. Правила подбора вин и блюд.
4. Сервировка фуршетного стола.

Задания для самостоятельной работы.

1. Меню: понятие, виды, характеристика.
2. Карта вин: структура и содержание.
3. Особенности подбора, сервировки и хранения вин.
4. Углубленное изучение материалов темы.

Тема 5. Классификация гостиниц (УК-6)

Лекция.

Стандартные классификации средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Классификация по размеру. Классификация по видам собственности и управления. Классификация по длительности проживания. Классификация по режиму эксплуатации. Классификация по ценам на услуги. Классификация отелей по расположению. Типология отелей по сегменту рынка. Бизнес-отели. Отели для отдыха. Туристические отели. Классификация отелей по уровню комфорта. Критерии национальных классификаций. Современные тенденции в классификации отелей. Классификация средств размещения в России.

Практическое занятие.

1. 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.
2. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.
2. Требования к средствам размещения и к номерам различных категорий.

Гостиничное хозяйство Тамбовской области. 1. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185-2014). Классификация отелей по сегменту рынка. Гостиничное хозяйство Тамбовской области. 1. Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования (ГОСТ Р 51185-2014). Классификация отелей по сегменту рынка. Гостиничное хозяйство Тамбовской области.

Задания для самостоятельной работы.

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

8. Назовите основные критерии классификации гостиниц.

Тема 6. Основные функции и службы гостинично- ресторанного комплекса (УК-6)

Лекция.

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.

Практическое занятие.

1. Технология обслуживания иностранных и российских туристов.
2. Перечислите основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 3 Назовите основные службы гостиничного предприятия.

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.

Углубленное изучение материалов темы

- 1 1. Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:

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

Углубленное изучение материалов темы

1.

Дайте характеристику деятельности гостиничных служб:

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

Углубленное изучение материалов темы

Тема 7. Технология подбора персонал (УК-6)

Лекция.

Основные ошибки при подборе персонала. Этапы подбора персонала. Сбор и анализ данных о вакансии. Требования к должности. Подготовка и размещение объявления. Поиск кандидата.

Практическое занятие.

Должностные инструкции персонала гостиницы

Задания для самостоятельной работы.

- 1 Требования, предъявляемые к горничным, дежурным, уборщикам нежилых помещений.
- 2 Должностная инструкция горничной.

3 Виды уборочных работ, их характеристика.

4 Углубленное изучение материалов темы.

Тема 8. Учет и отчетность в гостинично- ресторанном бизнесе (УК-6)

Лекция.

Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Выбор системы бухгалтерского учета. Uniform System of Account for the Lodging Industry (USALI). Нормативно-законодательная основа. Бухгалтерский учет. Налоговый учет. УСН в гостиничном бизнесе. Единый налог на вмененный доход. Ведение раздельного учета.

Практическое занятие.

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

Задания для самостоятельной работы.

Формы для фиксации показателей финансовой деятельности отеля.

Тема 9. Источники правового регулирования услуг отелей (УК-6)

Лекция.

Правила предоставления гостиничных услуг. Права потребителей. Работа с претензиями. Правила эксплуатации отелей и их оборудования. Содержание помещений. Медицинские требования к персоналу. Требования к организации питания. Законодательство, регулирующее оказание услуг общественного питания.

Практическое занятие.

1. 1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
2. 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
3. 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях. 1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
4. 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
5. 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях. 1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
6. 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
7. 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях. 1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
8. 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
9. 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях. 1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
10. 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.

- 11 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.1. Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.
- 12 2. Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.
- 13 3. Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.

Задания для самостоятельной работы.

1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению?
2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.

Углубленное изучение материалов темы

- 1 1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению?
- 2 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
- 3 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.
- 4 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
- 5 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.
- 6 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
- 7 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.
- 8 2. Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.
- 9 3. Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.

Углубленное изучение материалов темы1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению? Углубленное изучение материалов темы1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению? Углубленное изучение материалов темы1. На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению? Углубленное изучение материалов темы

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

3 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	Мак. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Введение в технологию гостиничного - ресторанного	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.

	сервиса	выполнение практических заданий	10	<p>10 баллов – студент выполнил работу без ошибок и недочетов.</p> <p>9-7 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.</p> <p>6 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов.</p> <p>5-3 балла – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил более 3 грубых ошибок</p>
2.	Технологии и технологический процесс в гостинично-ресторанном комплексе	Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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;</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов;</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.</p>

3.	Технология гостинично-ресторанного сервиса	Опрос	5	<p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>5 балла – студент выполнил работу без ошибок и недочетов;</p> <p>4 балла – студент выполнил работу, допустив ошибку и или недочет;</p> <p>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;</p> <p>2 балла – студент правильно выполнил менее половины работы, допустил несколько недочетов;</p> <p>1 балл – студент правильно выполнил не более 25% работы, допустил несколько недочетов или более 3 грубых ошибок.</p>

4.	Производственная подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане	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
5.	Классификация гостиниц	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.	Основные функции и службы гостинично-ресторанного комплекса	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.
7.	Технология подбора персонал	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.
8.	Учет и отчетность в гостинично-ресторанном	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.

	бизнесе	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.
9.	Источники правового регулирования услуг отелей	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.
		Опрос	10	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.
		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
10.	Премияльные баллы		20	- 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 дисциплины – 15 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 5 / 15 / 20
11.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы		70	Студент имеет возможность набрать баллы за семестр, предоставив во время промежуточной аттестации все выполненные задания, в т.ч. по контрольным срезам
12.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену 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
----------------------	----------------------

85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

выполнение практических заданий

Тема 1. Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса

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. Охарактеризуйте 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. Технологии и технологический процесс в гостинично- ресторанном комплексе

1. Дайте определение понятию качества туристского продукта
2. Перечислите составные компоненты качества туристского продукта (обязательные и рекомендуемые).
3. Назовите факторы качества туристского продукта.
4. Как качество туристских услуг влияет на привлекательность туристской дестинации?
5. Охарактеризуйте формы и методы контроля за качеством обслуживания во внутреннем туризме.

Тема 3. Технология гостинично- ресторанного сервиса

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.

Опрос

Тема 2. Технологии и технологический процесс в гостинично- ресторанном комплексе

1. Общее понятие сути технологии и технологического процесса.
2. Этапы формирования технологического процесса.
3. Понятие и структура производственного процесса.
4. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса.
5. Структура процесса оказания услуг.
6. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
7. Жизненный цикл технологии. Производственный процесс. Технологический процесс.

Тема 3. Технология гостинично- ресторанного сервиса

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. Классификация гостиниц

Стандартные классификации средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Классификация по размеру. Классификация по видам собственности и управления. Классификация по длительности проживания. Классификация по режиму эксплуатации. Классификация по ценам на услуги. Классификация отелей по расположению. Типология отелей по сегменту рынка. Бизнес-отели. Отели для отдыха. Туристические отели. Классификация отелей по уровню комфорта. Критерии национальных классификаций. Современные тенденции в классификации отелей. Классификация средств размещения в России.

Тема 8. Учет и отчетность в гостинично- ресторанном бизнесе

1. Основные этапы становления бухгалтерского учета. 2. Суть и значение двойной записи бухгалтерского учета. 3. Становление и развитие бухгалтерского учета в современной России. 4. Влияние международных принципов учета на российскую систему учета. 5. Бухгалтерский в информационной системе управления организации. 6. Задачи и общие принципы организации бухгалтерского учета. 7. Нормативные документы, регулирующие методологические основы построения бухгалтерского учета в Российской Федерации. 8. Вопросы адаптации бухгалтерского учета и отчетности к международным стандартам. 9. Программа реформирования бухгалтерского учета в Российской Федерации: цели и задачи перехода на международные стандарты финансовой отчетности, направления реформы. 10. Основные блоки бухгалтерского учета предприятий туризма и гостеприимства. 11. Отражение договорных отношений в бухгалтерском учете на предприятиях туризма и гостеприимства. 12. Понятие основных средств и задачи их учета. 13. Классификация основных средств и их оценка. 14. Документальное оформление движения основных средств. 15. Методы амортизации основных средств и учет операций по начислению амортизации.

Тема 9. Источники правового регулирования услуг отелей

Количество, типы, жилая площадь и санитарно-техническое оборудование номеров в зависимости от строительного разряда зданий отелей.

Памятка о порядке регистрации иностранных туристов, прибывших на территорию Российской Федерации.

Нормативные акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания в отелях.

На какие группы делятся помещения гостиниц по своему функциональному назначению?

Перечислите нормативы площадей для всех категорий номеров.

Перечислите основные требования, предъявляемые к зданиям гостиниц.

Собеседование

Тема 1. Введение в технологию гостиничного - ресторанного сервиса

Факторы, стимулирующие развитие туризма: новые направления развития науки и техники, появление новых технологий; экономическая и политическая ситуация в отдельных регионах мира и странах; нововведения, осуществляемые международными организациями, новые формы сотрудничества, внедряемые Всемирной туристской организацией, решения, принимаемые международными или региональными туристскими организациями, ассоциациями; получение новых знаний о туристских ресурсах в различных регионах земного шара; государственные законы, а также другие правовые акты, определяющие экономические и политические принципы функционирования туристских предприятий; изменение ситуации на рынках: появление новых туристских направлений, несоответствие предлагаемых услуг потребностям путешественников, изменение структуры спроса, появление новых требований со стороны потребителей к качеству туристской продукта; внедрение новшеств в деятельность производственных отраслей, тесно связанных с туристским бизнесом

Тема 5. Классификация гостиниц

1. Бизнес планирование гостиничного предприятия.
2. Проектирование гостиничного предприятия.
3. Управленческая деятельность в сфере социально-культурного сервиса и туризма и критерии ее оценки.
4. Принятие управленческих решений в гостиничном секторе.
5. Управление и профилактика конфликтов в гостиничном секторе.
6. Требование к обслуживающему персоналу гостиниц.
7. Взаимосвязь между различными департаментами гостиницы.
8. Основные и дополнительные услуги в гостинице.
9. Сегментация туристского рынка Тюмени.
10. Российская классификация номерного фонда.
11. Предмет и задачи организационного поведения.
12. Основные теории для моделирования организационного поведения.
13. Группы и формирование группового поведения в организации.
14. Стилль руководства и поведения организации.
15. Экономические районы РФ.
16. Федеральные округа РФ.
17. Туристские регионы РФ.
18. Зарубежные туристские регионы.
19. Особенности потребительского поведения в туризме.
20. Маркетинговые исследования в туристской сфере.
21. Конкурентоспособность гостиничного предприятия. Специфика выявления конкурентных преимуществ гостиницы.
22. Сущность и содержание маркетинга. Специфика маркетинга гостиничного предприятия.
23. Формирование имиджа гостиницы.
24. ТНК в гостиничном хозяйстве.
25. Особенности массовой коммуникации; факторы, способствующие воздействию массовой коммуникации, средства массовой коммуникации.
26. Основные функции конкуренции; субъекты и объекты конкуренции; основные положения конкуренции.
27. Принципы организации внутреннего учета и информационные потоки, характеризующие изменения системы управления, структуру затрат и доходов, центров ответственности.

Тема 6. Основные функции и службы гостинично- ресторанного комплекса

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. Технология подбора персонал

1.Понятие персонала организации, признаки персонала.2.Схожесть и различия понятий управление человеческими ресурсам и персоналом.3.Понятиеи сущность принципов управления персоналом.4.Факторы среды управления персоналом.5.Актуальность проблемы управления персоналом предприятия.6.Функции управления персоналом.7.Стратегия управления персоналом.8.Задачи технического обеспечения системы управления персоналом.9.Информационное обеспечение управления персоналом.10.Направления кадровой политики предприятия (организации).11.Профессионально-квалификационная структура персонала -штатное расписание 12.Понятие и участники трудовых отношений.13.Трудоустройство и работа в коллективе.14.Понятие, сущность и функции службы управления персоналом на предприятии.15.Виды организационных структур службы управления персоналом.16.Состав службы управления персоналом на предприятии.17.Типы кадровой политики: пассивная, реактивная, превентивная, активная.18.Планирование потребности в персонале.19.Понятие и источники подбора персонала.20.Отбор и наем персонала.21.Этапы отбора претендентов на вакантную должность22.Технология подбора персонала.23.Порядок проведения собеседования при отборе 24.Оценочное интервью

Тема 8. Учет и отчетность в гостинично- ресторанном бизнесе

Основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Выборсистемыбухгалтерскогоучета. Uniform System of Account for the Lodging Industry (USALI).Нормативно-законодательная основа. Бухгалтерский учет. Налоговый учет. УСН в гостиничном бизнесе. Единый налог на вмененный доход. Ведение раздельного учета.

Тема 9. Источники правового регулирования услуг отелей

Правила предоставления гостиничных услуг. Права потребителей. Работа с претензиями. Правила эксплуатации отелей и их оборудования. Содержание помещений. Медицинские требования к персоналу. Требования к организации питания. Законодательство, регулирующее оказание услуг общественного питания.

Тестирование

Тема 4. Производственно-технологическая подготовка к обслуживанию потребителей в ресторане
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 производственной 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 . Стационарные
- 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. 46x46**
- В. 30x30
- С. 20x30
- Д. 10x20
- Е. 5x15

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, полужакрытые , открытые сады**

- В . Заготовочные
- С. Закрытые сады
- Д. Полузакрытые
- Е. Открытые

С какой стороны должен подойти официант к посетителю?

- А. Слева**
- В. Справа
- С. По центру
- Д.Сзади
- Е.Все ответы верны

Что должно соблюдаться при хранения сырья и продуктов?

- А. Санитарные нормы
- В. Контроль продуктов
- С. Температура помещения
- Д. Влажность помещения
- Е. Все ответы верны**

Обычно меню завтрака входит?

- А. Чай, кофе ,молоко**
- В. Коньяк
- С. Вино
- Д.Ром
- Е. Сок

В каком году вышел закон о государственной поддержке малого предпринимательства ?

- А .1995**
- В.1993
- С.2001
- Д.2007
- Е.2002

Хранения фарфоровой посуды?

- А. по 10-20шт
- В. По 20-30шт
- С. 10-15шт**
- Д.5-10
- Е.6-12шт

Холодный цех это?

- А. Выдача супов
- В. Прием грязной посуду
- С. Выдача заказов
- Д. Выдача салатов**
- Е. Буфет

Заказ-счет выписывается в ?

- А. В 2-ух экземплярах
- В. В 5-ти экземплярах**
- С. В 1-ом экземпляре
- Д. В 6-и экземплярах
- Е. Все ответы верны

Температура в первом гнезде для мытья кухонной посуды составляет:

- А. 65-70°C;
- В. 45-55°C;
- С. 35-40°C;
- Д. 45-50°C.**
- Е. 85-90°C.

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

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме

Типовые вопросы

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

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-Петербург) 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)
«отлично» (85 - 100 баллов)		
«хорошо» (70 - 84 баллов)		
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)		
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)		

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 презентации, 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. 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. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности : учеб. пособие для бакалавров. - СПб. [и др.]: Питер, 2015. - 448 с.
3. 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>
4. 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>

6.2 Дополнительная литература:

1. 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>
2. 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>
3. 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>
4. 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>

5. 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>
6. 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>
7. Доступный, социальный и массовый туризм: проблемы и перспективы развития в России : монография. - Москва: Университетская книга, 2016. - 504 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574935>
8. 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>
9. 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>
10. Ефимова О.П., Ефимова Н.А. Экономика гостиниц и ресторанов : учебное пособие. - Москва: Новое знание, 2004. - 391 с.
11. 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.
12. 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.
13. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания : учеб. пособ.. - 3-е изд., стер.. - М.: Изд. центр "Академия", 2006. - 223 с.
14. 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.
15. 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>
16. 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>
17. 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 путешествиям (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.prilib.ru>

2. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>

3. Российская национальная библиотека. – 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. – 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.